

## IBM Lotus Software

Обзор продуктов и решений 2008

Повышение  
эффективности  
работы сотрудников  
в коллективе



**Lotus** software

## **Инновации имеют значение**

Пожалуй, ни одно слово не пользуется в наши дни такой популярностью, как слово «инновации». На эту тему написано много статей, ей посвящены телевизионные передачи и доклады. Если мы посмотрим на компанию IBM сегодня, то увидим, что это не компьютерная, или сервисная, или ИТ-компания, а компания инновационная.

Отличие IBM от других состоит в том, что инновации, осуществляемые в компании, имеют значение не только для нее самой, но и для всех, кто ее окружает. Это означает, что мы нацелены на решение реальных бизнес-задач наших заказчиков. К этим задачам относятся повышение объемов продаж, увеличение прибыли, рост эффективности и производительности труда, дифференциация и захват рынка. Мы помогаем нашим заказчикам быть инновационными. Работа IBM, наших партнеров и клиентов позволяет существенно преобразовывать окружающий мир на перспективной и долгосрочной основе.

В данной брошюре мы хотим предложить вашему вниманию описание продуктов и решений IBM Lotus для повышения эффективности работы сотрудников в коллективе. Здесь вы найдете информацию о новых, а также об обновленных версиях уже существующих программных продуктов IBM Lotus. Вы узнаете о том, какими средствами можно решить задачи вашей компании по организации работы сотрудников в коллективе, какие преимущества предоставит вашей компании тот или иной программный продукт, какими возможностями и особенностями он обладает. Кроме того, в разделе «Примеры внедрения проектов», мы расскажем о том, как IBM при помощи бизнес-партнеров обеспечивает решение важных бизнес-задач заказчиков, внедряя проекты на базе технологий IBM Lotus Software.

# Содержание

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Стратегия IBM в области программного обеспечения Lotus</b> .....                    | <b>4</b>  |
| <b>Среда для обмена сообщениями и совместной работы IBM Lotus Notes и Domino</b> ..... | <b>8</b>  |
| <b>Базовые технологии IBM Lotus Notes и Domino</b> .....                               | <b>8</b>  |
| <u>Серверы</u> .....   | <b>9</b>  |
| Семейство IBM Lotus Domino .....   | <b>9</b>  |
| • IBM Lotus Domino Messaging Server .....  | <b>12</b> |
| • IBM Lotus Domino Utility Server .....  | <b>12</b> |
| • IBM Lotus Domino Enterprise Server .....   | <b>12</b> |
| <u>Клиентские места</u> .....  | <b>13</b> |
| Семейство IBM Lotus Notes .....  | <b>13</b> |
| • IBM Lotus Notes for Collaboration .....  | <b>15</b> |
| • IBM Lotus Notes for Messaging .....  | <b>16</b> |
| Семейство IBM Domino Web Access .....  | <b>16</b> |
| • IBM Domino Web Access .....  | <b>16</b> |
| • IBM Domino WebMail .....   | <b>17</b> |
| <u>Средства интеграции</u> .....   | <b>17</b> |
| • IBM Lotus Enterprise Integrator for Domino .....                                     | <b>18</b> |
| • IBM Lotus Connector for SAP solutions .....  | <b>18</b> |
| • Интеграция IBM Lotus Domino с DB2 .....  | <b>19</b> |
| <b>Решения IBM для построения порталов</b> .....                                       | <b>20</b> |
| <b>Базовые технологии IBM WebSphere Portal</b> .....                                   | <b>20</b> |
| Семейство IBM WebSphere Portal .....   | <b>22</b> |
| • IBM WebSphere Portal Server .....  | <b>22</b> |
| • IBM WebSphere Portal Enable .....  | <b>23</b> |
| • IBM WebSphere Portal Enable for z/OS .....   | <b>23</b> |
| • IBM WebSphere Portal Extend .....  | <b>24</b> |
| <b>Средства разработки</b> .....   | <b>25</b> |
| Средства разработки для IBM Lotus Notes/Domino .....                                   | <b>25</b> |
| • IBM Lotus Domino Designer .....  | <b>26</b> |
| • IBM Lotus Workflow .....   | <b>26</b> |
| Средства разработки для порталов .....   | <b>27</b> |
| • IBM WebSphere Portlet Factory .....  | <b>27</b> |
| • IBM WebSphere Dashboard Framework .....  | <b>27</b> |
| • IBM Rational Application Developer .....   | <b>28</b> |
| Средства поддержки разработки Mainsoft .....   | <b>28</b> |
| <b>Мобильный доступ к корпоративным информационным ресурсам</b> .....                  | <b>30</b> |
| • IBM Lotus Expeditor .....  | <b>32</b> |
| • IBM Lotus Mobile Connect .....   | <b>34</b> |
| • IBM Lotus EasySync Pro .....   | <b>35</b> |
| • IBM Lotus Notes Traveler .....   | <b>36</b> |
| <b>Расширенные средства коллективной работы и ПО для социальных сетей</b> .....        | <b>37</b> |
| Стратегия IBM Unified Communications and Collaboration .....                           | <b>37</b> |
| Семейство IBM Lotus Sametime .....   | <b>40</b> |
| • IBM Lotus Sametime Standard .....  | <b>41</b> |
| • IBM Lotus Sametime Entry .....   | <b>41</b> |
| • IBM Lotus Sametime Advanced .....  | <b>41</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| • IBM Lotus Sametime Unified Telephony .....  | 41        |
| • IBM Lotus Sametime Unyte .....  | 42        |
| o IBM Lotus Sametime Unyte Share .....  | 43        |
| o IBM Lotus Sametime Unyte Meeting .....  | 43        |
| o IBM Lotus Sametime Unyte Events .....   | 44        |
| Другие средства коллективной работы .....   | 44        |
| • IBM Lotus Web Conferencing .....  | 44        |
| • IBM Lotus Quickr .....  | 44        |
| • IBM Lotus Connections .....   | 46        |
| • IBM Lotus Mashups .....   | 48        |
| <b>Управление документами и Web-контентом .....</b>                                       | <b>49</b> |
| • IBM Workplace Web Content Management .....  | 49        |
| • IBM Lotus Domino Document Manager .....   | 50        |
| <b>Электронные формы .....</b>  | <b>51</b> |
| Семейство IBM Lotus Forms .....   | 51        |
| • IBM Lotus Forms Viewer .....  | 51        |
| • IBM Lotus Forms Designer .....  | 51        |
| • IBM Lotus Forms Server .....  | 52        |
| <b>Порталы для повышения эффективности коллективной работы .....</b>                      | <b>55</b> |
| • IBM Learning Accelerator .....  | 56        |
| • IBM Business Process Accelerator .....  | 56        |
| • IBM Content Accelerator .....   | 56        |
| • IBM Collaboration Accelerator .....   | 57        |
| • IBM Dashboard Accelerator .....   | 57        |
| • IBM Self-Service Accelerator .....  | 59        |
| • IBM Enterprise Suite Accelerator .....  | 61        |
| <b>Решения для малого и среднего бизнеса .....</b>  | <b>62</b> |
| Семейство IBM Lotus Domino Express .....  | 62        |
| • IBM Lotus Domino Messaging Express .....  | 62        |
| • IBM Lotus Domino Collaboration Express .....  | 62        |
| • IBM Lotus Domino Utility Server Express .....   | 62        |
| Решение IBM WebSphere Portal Express .....  | 63        |
| Средства разработки .....   | 64        |
| • IBM Lotus Component Designer .....  | 64        |
| Семейство IBM Lotus Forms Express .....   | 64        |
| Стартовое решение для коллективной работы .....   | 65        |
| • IBM Lotus Complete Messaging Express Starter Pack .....                                 | 65        |
| • IBM Lotus Complete Collaboration Express Starter Pack .....                             | 66        |
| ПО как сервис .....   | 66        |
| • IBM Lotus Foundations .....   | 66        |
| • IBM Lotus BlueHouse .....   | 67        |
| • IBM Sametime Unyte Share .....  | 67        |
| • IBM Sametime Unyte Meeting .....  | 67        |
| <b>Lotus Symphony – набор офисных приложений на базе открытых стандартов .....</b>        | <b>68</b> |
| <b>Сервисные услуги IBM в области программного обеспечения – IBM Software Services ..</b> | <b>70</b> |
| <b>Примеры внедрения проектов .....</b>   | <b>74</b> |

# Стратегия IBM в области программного обеспечения Lotus

*Созданные в середине 80-х годов решения Lotus всегда несколько опережали свое время, предлагая сотрудникам компаний самые передовые возможности взаимодействия для эффективного решения бизнес-задач.*

По свидетельству аналитиков Forrester, сегодня решение IBM Lotus является лидером процесса преобразования средств совместной работы в новую платформу информационного рабочего места (information workplace), которая объединяет традиционные возможности электронной почты со средствами коммуникаций в реальном времени, доступом к корпоративным порталам, системами управления контентом, инструментарием офисной работы и приобретающими все большую популярность технологиями Web 2.0.

## План развития программного обеспечения Lotus

На ежегодной выставке-конференции Lotusphere в январе 2008 года, в присутствии 7000 клиентов и бизнес-партнеров, корпорация IBM анонсировала свой перспективный план по созданию новых продуктов и услуг, развитию инноваций и партнерских связей, направленных на достижение стратегической цели – сделать программное обеспечение IBM Lotus Notes и Lotus Domino, которое используют 140 млн лицензионных пользователей во всем мире, настольными приложениями будущего.

«Трудовые ресурсы становятся все более глобально распределенными и динамичными, – говорит Майкл Родин (Michael Rhodin), генеральный менеджер подразделения IBM Lotus Software. – Программное обеспечение Lotus Notes и Domino предлагает корпоративным и индивидуальным пользователям высокую мобильность и информационную безопасность в сочетании с широкими возможностями технологий Web 2.0, что способствует росту общей продуктивности труда».

Свой вклад в разработку программного обеспечения IBM Lotus Notes и Domino 8 для организации коллективной работы в масштабах предприятия внесли более 25000 клиентов. ПО Lotus Notes 8, которое поставляется с августа 2007 года, преобразует входящую электронную корреспонденцию в интегрированную рабочую среду, объединяя службу электронной почты, календарь, планировщик и службу мгновенного обмена сообщениями с офисным инструментарием и приложениями для коллективной работы.

Также IBM сообщила о своих планах по поставке в феврале этого года версии Lotus Notes и Domino 8.0.1 с рядом существенных обновлений, которые помогут клиентам в полной мере использовать новые возможности Web.

В версию 8.0.1 включена мощная функция Web 2.0 – My Widgets, которая может быть использована для выполнения таких действий, как, например, получение информации о реальном времени прилета авиалайнера одним щелчком мыши по номеру рейса в сообщении электронной почты. Эта функция реализуется посредством новой технологии, названной Live Text («Живой текст»), которая может идентифицировать текстовые объекты и фразы и ассоциировать их с соответствующим виджетом (widget – информационный графический модуль пользовательского интерфейса). Пользователи смогут импортировать (или просто «перетаскивать» с помощью операции drag and drop) различные виды виджетов, такие как Google Gadgets, новостные ленты, Web-страницы или собственные программы, в новый блок виджетов боковой инструментальной панели Lotus Notes. Совместно с Lotus Domino 8.0.1 планируется поставлять программный инструмент IBM Lotus Notes Traveler, который будет выполнять автоматическую репликацию сообщений электронной почты (вместе с присоединенными файлами, календарем, адресной книгой, персональной записной книжкой и планировщиком) по беспроводной сети в реальном времени для разнообразных мобильных устройств, работающих на операционных платформах Microsoft Windows Mobile.

«Благодаря возможностям коллективной работы, которые предоставляет программное обеспечение Lotus, мы сможем улучшить использование ценной корпоративной информации, получаемой в результате этого рабочего взаимодействия, и сохранить свою позицию на переднем крае нашей отрасли», – подчеркивает Эрик Лори (Eric Lohry), президент компании Nutra-Flo, специализирующейся на производстве высокоэффективных белковых ингредиентов корма для скота и сельскохозяйственных удобрений. Nutra-Flo, штаб-квартира которой находится в городе Су-Сити, штат Айова, поставляет свою продукцию во многие мировые регионы, включая Азию. Компания Nutra-Flo использует программные средства коллективной работы Lotus для поддержки своих распределенных торговых представительств по всему миру.

IBM также предварительно представила программное обеспечение **Lotus Notes и Domino 8.5**, следующий важный выпуск, в котором будет усовершенствована среда Web-приложений сервера Lotus Domino. Запланированы также новые функции IBM Lotus Domino Designer 8.5, которые позволят приложениям использовать технологии и методики Web 2.0, такие как AJAX (Asynchronous JavaScript and XML – концепция построения интерактивных пользовательских интерфейсов Web-приложений), таблицы стилей (содержащие описания параметров форматирования), а также RSS или ATOM (наборы XML-форматов, предназначенные для агрегирования информации и применяемые в новостных лентах, блогах и других периодических интернет-изданиях).

IBM дополнительно укрепляет информационную безопасность среды приложений Lotus Notes, выпустив новый модуль для защиты почтового сервера, названный **IBM Lotus Protector for Mail Security** и представляющий собой анти-вирусное и антиспамовое решение, основанное на системе IBM Proventia Network Mail Security System. Модуль Lotus

Protector for Mail Security будет блокировать спам до того, как он достигнет сервера Lotus Notes и сможет оказать свое негативное воздействие на пользователей клиентских приложений Notes. Модуль Lotus Protector for Mail Security также поможет компаниям любого масштаба обеспечивать конфиденциальность своей корпоративной информации. Этот продукт использует лучшие в отрасли технологии подразделения IBM Internet Security Systems (и входящей в него группы исследователей и разработчиков X-Force) для уменьшения и устранения угроз информационной безопасности.

Программное обеспечение **Lotus Symphony Beta 4** ([www.ibm.com/software/lotus/symphony](http://www.ibm.com/software/lotus/symphony)) – следующая версия популярного бесплатного пакета офисного инструментария для повышения продуктивности работы – предоставляет открытую модель программирования, которая позволяет выйти за традиционные границы Microsoft Office, трансформируя базовый документ в портал в мир технологий Web 2.0. ПО Lotus Symphony Beta 4, доступное для загрузки начиная с конца января этого года, дает возможность независимым поставщикам программного обеспечения встраивать в документы функции, которые управляют бизнес-операциями (такими, например, как подготовка транспортных накладных или выставление счетов) непосредственно из электронных таблиц. Эти функции могут также обеспечивать поступление в документы информационного потока актуальных данных. Так, например, можно обеспечить автоматический импорт в электронные таблицы Lotus Symphony свежих данных об инвентаризации активов, упростив анализ информации, и затем – извлечение этих данных из документов для подготовки отчетов или совместного использования. Такие документы со встроенными функциональными модулями можно отнести к категории т.н. составных документов, также весьма популярных среди пользователей приложений Lotus Notes.

«Возможность создавать составные приложения внутри наших систем Lotus и Domino 8 сделала наши рабочие процессы более продуктивными и эффективными, – отмечает Атиком Потиканон (Athikhom Pothikanon), руководитель ИТ-департамента тайландской компании Hino Motors Manufacturing Ltd. – К тому же функция уведомления об онлайн-присутствии Lotus Notes гарантирует оперативное реагирование на запросы клиентов и своевременное удовлетворение их нужд». Компания Hino Motors Manufacturing, штаб-квартира которой расположена в Бангкоке, является международным производителем и дистрибьютором грузовых автомобилей, автобусов и запасных частей.

На Web-сайте сообщества Symphony будет доступен для загрузки ряд подключаемых программных модулей, в том числе IBM Lotus Sametime Unyte Meeting и Lotus Sametime Unyte Share, а также IBM WebSphere Translation Server, который будет в реальном времени обеспечивать перевод на национальные языки контента, сгенерированного приложениями Lotus Symphony, облегчая работу с использованием нескольких языков.

ПО Lotus Symphony Beta 4 предоставляет новые рыночные возможности Бизнес-партнерам IBM для расширения своих приложений посредством Java-программирования и подключаемых программных модулей, построенных на платформе Eclipse. Некоторые подключаемые модули, разработанные Бизнес-партнерами IBM, были продемонстрированы на выставке Lotusphere. Англоязычную версию Symphony уже загрузили свыше 400000 пользователей; сегодня Symphony также доступна на 24 национальных языках, включая упрощенный и традиционный китайский, французский, немецкий, японский, бразильский португальский, испанский, корейский, польский и итальянский.

IBM также анонсировала дополнительные разработки, расширяющие доступ клиентов к решениям Lotus Notes и Domino. Так, продукт IBM Applications on Demand for Lotus Notes предоставляет пользователям Lotus Notes и Domino внешнюю управляемую среду для их приложений электронной почты и коллективной работы, включая службу мгновенного обмена сообщениями Lotus Sametime, интегрированную в Notes 8, и ПО IBM Lotus Quickr, содержащее набор программных интерфейсных модулей и интегрированное в Lotus Notes 8.0.1. Кроме того, Lotus Sametime, IBM Lotus Connections и Lotus Quickr доступны также через сервис IBM Applications on Demand (приложения по требованию).

IBM будет предлагать интегрированное решение Lotus Open Collaboration Client Solution с поддержкой **Ubuntu** – операционной системы на основе Linux от компании Canonical Ltd. И наконец, IBM сообщила сегодня о новом партнерском соглашении с компанией Red Hat, направленном на объединение серверной платформы Red Hat Linux Advanced Platform, операционной системы для клиентских ПК Red Hat Enterprise Linux Desktop и клиентских приложений IBM Lotus Notes с офисным пакетом Lotus Symphony и программным сервером IBM Lotus Domino.

Кроме того, компонент Lotus Connections для организации сообществ планируется расширить дискуссионными форумами, а также функциональной возможностью подключения к ведущим wiki-сервисам из сред программного обеспечения для совместной работы IBM Lotus Quickr, ленты новостей SocialText и системы коллективной разработки Atlassian. (Так называемая wiki-технология позволяет авторизованным пользователям быстро дополнять и обновлять контент существующих Web-ресурсов через свои стандартные интернет-браузеры.) ПО Lotus Sametime может напрямую использовать списки членов сообществ из Lotus Connections для интеграции унифицированных связей с социальными сетями.

IBM также провела предварительную презентацию новой версии IBM Lotus Quickr 8.1 – богато оснащенной среды, доступной через Web и клиентский подключаемый программный модуль, которая предназначена для повышения эффективности взаимодействия рабочих групп. Планы в отношении Lotus Quickr 8.1 включают новые библиотеки контента, дискуссионные форумы для рабочих групп, блоги, wiki-ресурсы и другие функции, облегчающие совместное использование информации. В состав семейства приложений Quickr планируется добавить Lotus Quickr Entry, что позволит совместно использовать персональные файлы пользователей через подсистему традиционных функций Lotus Quickr, таких как модули управления связями (connectors).

И наконец, IBM анонсировала планы по интеграции Lotus Quickr с корпоративными системами управления контентом (Enterprise Content Management), такими как IBM FileNet P8 и IBM Content Manager. Эта инициатива позволит IBM предложить наиболее функциональное в отрасли сквозное решение для управления контентом и организации коллективной работы от одного поставщика.

Социальное программное обеспечение IBM, лидерство IBM в области технологий Web 2.0 и предлагаемые IBM модели управления помогают компаниям максимально полно раскрывать интеллектуальный потенциал своего персонала, быстро и с легкостью находить среди своих сотрудников наиболее квалифицированных и талантливых специалистов и объединять их в слаженные команды для решения бизнес-задач. Всемирная служба IBM Global Services недавно предложила новую консультационную услугу, помогающую клиентам понять, как современные бурно развивающиеся технологии – подобные Web 2.0, социальным вычислениям (social computing), сервис-ориентированной архитектуре (SOA), 3D-Интернету и онлайн-виртуальным мирам – уже сегодня могут быть с успехом использованы для улучшения эффективности бизнеса и достижения реальных и значимых бизнес-преимуществ.

## **Кодовое слово – Atlantic**

### *IBM и SAP подписывают соглашение о разработке совместного программного продукта*

На ежегодной выставке-конференции Lotusphere'2008 корпорации IBM и SAP AG объявили о планах по поставке своего совместного программного продукта с кодовым названием Atlantic, который будет интегрировать программное обеспечение IBM Lotus Notes с пакетом решений SAP Business Suite. Результатом объединенных усилий по созданию Atlantic станет создание нового типа приложений, которые представляют информацию и данные в контексте, знакомом пользователям по программной среде Lotus Notes. Это облегчит пользователям выполнение их повседневной работы и существенно повысит рентабельность инвестиций компаний в программное обеспечение.

Предоставляя работникам доступ к критически важной бизнес-информации благодаря этой инициативе, простой и удобный в использовании интерфейс обеспечит своевременное, более информированное принятие деловых решений. Расширенные функции бизнес-анализа и управления информацией, а также возможность выполнять бизнес-операции непосредственно из среды Lotus Notes будут полезны всем категориям сотрудников компаний.

«Мы создаем более функциональную среду для коллективной работы, – говорит Майкл Родин (Michael Rhodin), генеральный менеджер подразделения IBM Lotus Software. – Компании ищут максимально эффективные способы взаимодействия своего персонала и управления бизнес-процессами. Этот совместный продукт IBM-SAP призван решить обе эти задачи для миллионов пользователей в одном гибком программном пакете».

Многие общие клиенты IBM Lotus и SAP просили расширить функциональность их продуктов, что и будет призвано обеспечивать программное обеспечение Atlantic. Большинство клиентов IBM из рейтингового списка Top-100 ее клиентской базы также используют приложения SAP.

«SAP и IBM Lotus являются стратегическими партнерами Coca-Cola Company, – отмечает Жан-Мишель Аре (Jean Michel-Ares), руководитель ИТ-департамента Coca-Cola Company. – Цель нашей информационно-технологической службы – помочь нашим сотрудникам стать более энергичными, продуктивными и эффективными, и SAP с IBM Lotus дают нам возможность приблизиться к этой цели. Партнерство IBM Lotus, SAP и Coca-Cola Company обещает принести дополнительные преимущества нашим пользователям благодаря совершенствованию программных инструментов, которым они пользуются каждый день».

«Lotus в течение 20 лет проявляла себя как последовательный новатор в области решений для коллективной работы. Анонсированное сегодня соглашение – это великолепный пример того, как SAP помогает нашим клиентам расширить функциональность рабочего инструментария своих пользователей, предоставляя простой и удобный доступ к бизнес-процессам и данным приложений SAP через привычные для них программные средства и пользовательские интерфейсы, – подчеркивает Вишал Сикка (Vishal Sikka), главный технический директор компании SAP. – Более того, это соглашение вновь подтверждает нашу неизменную приверженность партнерству с IBM».

IBM и SAP вот уже более 35 лет плодотворно сотрудничают в создании и поставке своим общим заказчикам инновационных решений, призванных улучшить эффективность бизнеса в более чем 13000 предприятий и организаций клиентов и повысить продуктивность труда миллионов их пользователей. На сегодняшний день в первом выпуске Atlantic уже запланирована поддержка рабочих процессов, средств аналитики и подготовки отчетности SAP, а также использование бизнес-ролей непосредственно из среды пользовательских приложений Lotus Notes. Кроме того, в Atlantic планируется включить инструментарий, обеспечивающий расширение и адаптацию этих ролей и функций, а также использовать богатые функциональные возможности для коллективного взаимодействия и работы в автономном (офлайновом) режиме, присущие продуктам Lotus Notes и Domino. Поставки первой версии Atlantic, которая будет продаваться обеими компаниями, намечены на четвертый квартал 2008 года.

Заказное конфигурирование продукта и консультационные услуги, если потребуется, будет осуществлять всемирная сервисная служба IBM Global Business Services. Специалисты SAP и другие глобальные или региональные системные интеграторы также окажут клиентам необходимую поддержку в развертывании Atlantic для удовлетворения соответствующего спроса.

Пакет программных решений SAP Business Suite представляет собой семейство адаптивных бизнес-приложений, предлагающих лучшую в своем классе функциональность и обеспечивающих полную интеграцию, специфические отраслевые возможности, неограниченную масштабируемость и удобное взаимодействие через Интернет. Компании, использующие отдельные приложения пакета SAP Business Suite, эффективно управляют своими наиболее важными бизнес-процессами. Комплексное применение приложений SAP Business Suite приносит неоценимые преимущества каждому подразделению и бизнес-направлению компании или организации любого масштаба, включая банки, больницы, предприятия розничной торговли, правительственные учреждения и другие коммерческие и некоммерческие структуры.

В разработку корпоративного программного обеспечения Lotus Notes и Domino 8 для коллективной работы внесли свой вклад более 25000 клиентов. ПО Lotus Notes 8 преобразует входящую электронную корреспонденцию в интегрированную рабочую среду, объединяя службу электронной почты, календарь, планировщик, службу мгновенного обмена сообщениями, офисный инструментарий (подобно Lotus Symphony) и приложения для коллективного взаимодействия с возможностями создания и развертывания собственных бизнес-приложений или программных продуктов сторонних поставщиков, включая компьютерную службу помощи (help desk), систему управления взаимосвязями с клиентами и партнерами, систему управления персоналом отделов продаж, а также программное обеспечение для организации онлайн-дискуссионных форумов и «живых журналов» (блогов).



# Среда для обмена сообщениями и совместной работы IBM Lotus Notes и Domino 8

## Базовые технологии IBM Lotus Notes и Domino

*Электронная почта и работа в Интернете, сервер приложений, Web-сервер, совместное календарное планирование, коллективная работа, документооборот*

Во всем мире сегодня насчитывается приблизительно 135 млн лицензионных пользователей программных продуктов Lotus Notes и Domino. Компании всех размеров и экономических отраслей с успехом используют новейшую версию этой наиболее функциональной и гибкой открытой платформы для коллективной работы.

### **Никогда еще не было так важно предоставить сотрудникам возможность совместными усилиями вырабатывать идеи, стандартизировать методы использования знаний и повышать эффективность**

Новые Web-технологии, такие как wiki-энциклопедии, составные приложения (mash-up) и блоги, являются новейшими примерами инструментов коллективной работы, позволяющих трансформировать и значительно повысить ценность приложений, ориентированных на потребности сотрудников. Вашей организации необходимо, чтобы технологические инвестиции предоставляли преимущества использования этих возможностей сегодня и приносили дивиденды в будущем. Удовлетворение именно этих потребностей обеспечивает платформа IBM Lotus Notes и Lotus Domino, являющаяся признанным лидером со времени ее выпуска на рынок.

Lotus Notes и Domino – это лучшая в отрасли, надежная платформа для разработки приложений, ориентированных на потребности сотрудников. Она позволяет разработчикам создавать приложения, обеспечивающие повышение продуктивности сотрудников и удовлетворение практически любых потребностей бизнеса. Непрерывное совершенствование платформы Lotus Notes и Domino обеспечивает возможность ее применения в разнородных ИТ-средах, более эффективное использование имеющихся приложений и дальнейшее развитие сервис-ориентированной архитектуры (SOA).

ПО Lotus использует и расширяет бизнес-преимущества и технологические достижения, чтобы обеспечить разработку инновационных приложений. Этот портфель решений включает платформы и инструменты разработки, поддерживающие ускоренное создание корпоративных приложений на базе интегрированных моделей аутентификации и администрирования. ПО Lotus позволяет современным предприятиям развертывать обширный спектр бизнес-решений и приложений – для поддержки мобильных сотрудников, организации коллективной работы, обеспечения взаимодействий между участниками глобально распределенных коллективов в реальном времени, организации коллективных рабочих пространств или интеграции многочисленных внутренних систем – на развитых, проверенных платформах.

Кроме того, решение IBM WebSphere® Portal предоставляет единую точку доступа к Web-ресурсам и приложениям в соответствии с потребностями конкретного пользователя. ПО IBM WebSphere Portal расширяет концепцию Web-порталов, предлагая поддержку рабочих процессов, управление контентом, удобство использования и администрирования, открытые стандарты, безопасность и масштабируемость.

### **Совместимость с приложениями нового поколения**

Составные приложения на базе технологии Web 2.0 являются чрезвычайно популярными, поскольку позволяют объединять информацию из многочисленных источников для обеспечения эффективного, зачастую персонализированного доступа к ресурсам. Внедрение новых методов совместного использования содержимого ваших хранилищ данных может предоставить вашей организации значительные конкурентные преимущества. Составные приложения на базе технологии Web 2.0 призваны обеспечивать прозрачность приложений и формирование ИТ-архитектуры, интегрирующей ваш бизнес в виде связанных, повторяемых задач или сервисов, основывающихся на функциональных возможностях и данных из многочисленных источников.

Mashup-решения – это Web-сайты или приложения, комбинирующие содержимое различных источников в рамках интегрированной рабочей среды. Составные приложения позволяют организациям и ИТ-службам работать более динамично и проще адаптироваться к меняющимся потребностям бизнеса. Гибкость и динамичность поддерживается для многочисленных систем и приложений через интеграционный слой, формируемый составными приложениями, освобождая вас от изолированных прикладных и системных источников информации.

Составные приложения предоставляются через многочисленные элементы пользовательского интерфейса, называемые компонентами, которые используются как конструктивные блоки для создания единого интерфейса. Каждый компонент может быть окном в приложение или систему, каждый из них разрабатывается отдельно и является многократно используемым. Определенные взаимосвязи между событиями и действиями в различных компонентах поддерживают взаимодействия, пересекающие границы приложений и систем. В результате вы можете сократить долгосрочные расходы, повысить уровень интеграции приложений и данных, а также ускорить разработку специализированных приложений.

Кроме того, пользовательские составные приложения помогают повышать эффективность, сокращать время обучения и внедрять инновации. Работая в среде пользовательского интерфейса, объединяющего содержимое многочисленных

приложений и систем, вы можете быстрее выполнять задачи и уменьшать количество ошибок. Действия, выполняемые пользователем в одном компоненте, могут запускать процесс публикации информации, в ходе которого другие компоненты будут выполнять операции в рамках определенной логики, например изменение отображаемого контента.

Прикладная платформа Lotus предоставляет возможность легко объединять и связывать компоненты по принципу drag-and-drop, позволяя создавать эффективные бизнес-приложения при отсутствии навыков в программировании или разработке. Поддержка гетерогенных технологических компонентов предоставляет вашим группам ИТ-специалистов возможность создавать новые компоненты, согласующиеся с их процессами. Кроме того, разработчики могут создавать компоненты с использованием предпочитаемых ими инструментов, расширяя существующие приложения и инструменты коллективной работы и превращая их в компоненты многократного использования.

Инфраструктура составных приложений является общей для программных платформ Lotus и ПО IBM WebSphere Portal, обеспечивая гибкость бизнеса и повышение продуктивности работы пользователей.

Поддержка составных приложений является не единственной общей функцией прикладных платформ Lotus. IBM Lotus Notes, IBM Lotus Sametime® и IBM Lotus Expeditor используют общую базу клиентских систем, что обеспечивает повышение эффективности разработки межклиентских решений.

Благодаря поддержке пользовательских составных приложений и Web-сервисов, решение IBM Lotus Notes и Domino 8 предоставляет компаниям новые возможности для развития в направлении построения архитектуры SOA, обеспечивая при этом защиту инвестиций в приложения и инфраструктуру. Ваше ИТ-подразделение может беспрепятственно реализовывать новые возможности, позволяющие повышать эффективность пользователей, через привычный пользовательский интерфейс. Открытая, расширяемая модель Lotus Notes 8 позволяет использовать оптимальные для вашей стратегии развития ИТ-инфраструктуры, навыков и активов инструменты разработки и технологические компоненты.

## **Серверы**

### **Семейство IBM Lotus Domino 8**

Защищенная, высокопроизводительная и простая в администрировании платформа для обмена сообщениями и совместной работы обеспечивает высокую продуктивность персонала и эффективное использование ИТ-ресурсов.

Используя Domino, компании могут защитить уже сделанные капиталовложения и определить новые возможности выбора, соответствующие потребностям бизнеса. Domino работает под управлением семи различных серверных операционных систем IBM i5/OS, IBM z/OS, IBM AIX, Sun Solaris, Linux и Windows. Кроме того, Domino поддерживает любые клиентские платформы, в том числе обладающий революционными возможностями клиент Lotus Notes, ваш любимый Web-браузер, Microsoft Outlook, Eudora и даже клиенты для карманных беспроводных устройств, таких как карманные компьютеры, сотовые телефоны и пейджеры.

#### **Основные характеристики IBM Lotus Domino 8**

Программное обеспечение IBM Lotus Domino помогает организациям повысить эффективность совместной работы, увеличить производительность и упростить бизнес-процессы. Отличительные особенности Lotus Domino 8 – усовершенствованные средства работы с электронной почтой, повышенная гибкость и управляемость, а также открытая инфраструктура приложений.

#### **Новые возможности сервера электронной почты**

*Возможность отзыва электронной почты*

Как часто после отправки сообщения E-mail вы обнаруживали, что:

- неправильно поняли вопрос, на который отвечали;
- забыли указать в сообщении важную подробность или приложить к нему файл;
- перепутали в адресной книге двух Иванов Петровых и отправили сообщение не тому адресату в своей компании;
- сообщение содержит конфиденциальную информацию, которую не следовало сообщать некоторым адресатам, присутствующим в списке рассылки?

Отзыв электронной почты – одна из запланированных возможностей IBM Lotus Domino 8. Системный администратор определяет, можете ли вы пользоваться этой функцией и какие параметры вам доступны. Если у вас есть соответствующие права, то одним нажатием на кнопку в почтовом клиенте Lotus Notes 8 вы сможете отозвать ошибочно отправленное сообщение даже если адресат его уже прочел!

*Другие усовершенствования почтового сервера*

Среди других новых возможностей, запланированных в Lotus Domino 8 и относящихся к электронной почте, расширенные цепочки сообщений и улучшенные сообщения об отсутствии на рабочем месте.

К числу новых возможностей, относящихся к просмотру, относится запланированная в IBM Lotus Notes 8 новая модель построения цепочек сообщений.

К улучшенным возможностям, связанным с автоответом при отсутствии на рабочем месте, относится возможность указать не только даты, но и часы отсутствия. Благодаря новым возможностям службы автоответа при отсутствии

на рабочем месте, которая выполняется на сервере Lotus Domino 8, коллеги, отправляющие вам сообщения, смогут узнать о вашем отсутствии практически мгновенно.

### Управляемое внедрение с помощью сервера

*Поддержка инновационных возможностей клиента Lotus Notes 8 с помощью серверной части*

Ранее при разработке основных выпусков IBM Lotus Notes и Domino основные изменения вносились то в серверную, то в клиентскую часть системы. В Lotus Notes и Domino 7 основной упор был сделан на серверную часть. Несмотря на то что в версии 8 наибольшие изменения коснулись клиентской части, в серверную часть системы Lotus Domino 8 также будут внесены определенные изменения, которые дополняют новые возможности клиентской части Lotus Notes 8.

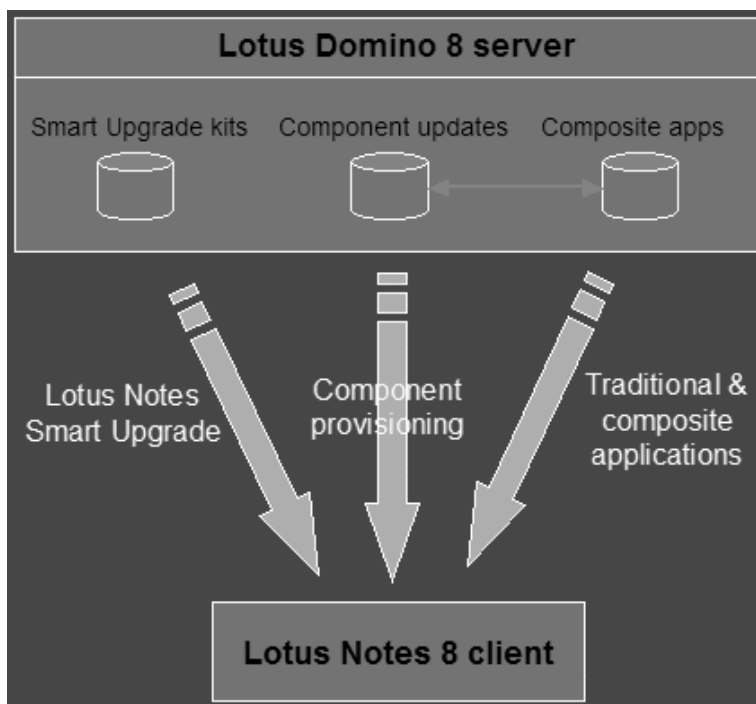


Рисунок 1. Управляемое внедрение с помощью сервера

*Управление установкой ПО на рабочие места с помощью сервера*

В Lotus Domino 8 появится возможность централизованной установки и обновления клиентского программного обеспечения Lotus Notes 8 и составных приложений. Установка с помощью сервера позволит предоставить разным пользователям различные наборы возможностей клиента Lotus Notes 8. Эта новая возможность дополнит существующую функцию Lotus Notes Smart Upgrade, которая помогает упростить и1080 и автоматизировать обновление клиента Lotus Notes версии 6.0.x, 6.5.x или 7.x.x до версии 8.

### Расширенные возможности управления политиками

С помощью политик можно будет управлять внедрением различных возможностей системы Lotus Notes 8, таких как инструментарий повышения производительности и функционально-ориентированная обработка данных. Например, можно указать, какие из сотрудников имеют право запускать инструментарий повышения производительности, и определить файлы и шаблоны, которые они могут использовать.

### Составные приложения

Lotus Domino 8 расширяют модель бизнес-портала на клиентское ПО Lotus Notes 8. В составных приложениях элементы различных приложений становятся единой рабочей средой на основе ролей, превращая тем самым совместную работу в неотъемлемую часть ежедневных бизнес-процессов. Составные приложения на основе NSF можно размещать на серверах Lotus Domino 8 и получать доступ к ним с помощью клиента Lotus Notes 8. Многократно используемые компоненты можно создавать с помощью ПО IBM Lotus Domino Designer 8 или средств на основе Eclipse. Редактор приложений в составе Lotus Notes 8 позволит бизнес-пользователям легко объединять эти компоненты в собственные приложения, где компоненты взаимодействуют друг с другом.

Сервер IBM WebSphere Portal Server делает возможным доступ к составным приложениям, включающим компоненты Lotus Domino, с помощью Web-браузера. И наоборот, пользователи Lotus Notes 8 смогут получать доступ к составным приложениям как на базе Lotus Domino 8, так и на базе WebSphere Portal Server.

### Большая открытость и возможности для взаимодействия

Программное обеспечение IBM Lotus Domino 8 обладает большей открытостью и предоставляет больше возможностей для взаимодействия, чем любая другая предыдущая версия этого ПО. В число поддерживаемых операцион-

ных систем вошла ОС Red Hat Linux 5. Новые возможности программного обеспечения позволят интегрировать его с разнообразным программным обеспечением IBM без перехода на другую архитектуру. IBM WebSphere Application Server, IBM WebSphere Portal Server и IBM DB2 – интеграция возможна с любой из этих систем. При этом не понадобится устанавливать другие продукты и возможности для совместной работы, такие как Lotus Sametime, Lotus QuickPlace или системы функционально-ориентированной обработки данных. Lotus Domino 8 успешно интегрируется с этими программными продуктами, тем самым повышая ценность среды приложений для совместной работы.

### **Поддержка Web-служб в роли потребителя**

В программном обеспечении Lotus Domino 7 была представлена базовая возможность размещения Web-служб. Новые возможности Lotus Domino 8 позволят системе Lotus Domino выступать не только в роли поставщика, но и в роли потребителя Web-служб. Это означает, что приложения Lotus Domino смогут вызывать Web-службы, размещенные на других платформах.

### **Базовая поддержка альтернативного хранения данных в DB2**

В Lotus Domino 7 была представлена возможность альтернативного хранения баз данных Lotus Domino в системе DB2, а не в традиционном хранилище данных Lotus Notes (NSF). Интеграция Lotus Domino и DB2 позволяет легко создавать приложения, использующие службы совместной работы и данные из реляционных баз данных на базе SQL, которые хранятся в СУБД DB2.

В настоящее время эта возможность предоставляется только в рамках специальной программы. После выпуска Lotus Domino 8 возможность хранения баз данных Lotus Domino в СУБД DB2 станет доступной для отдельных операционных систем Microsoft Windows, IBM AIX и Linux.

### **Интеграция с ПО IBM WebSphere**

Компании, сотрудники которых используют Web-браузеры, по-прежнему смогут использовать портал WebSphere Portal. Текущие планы развития Lotus Domino 8 предусматривают следующие возможности:

- мониторинг сервера приложений WebSphere Application Server с помощью системы доменного мониторинга Lotus Domino;
- администрирование портала WebSphere Portal с помощью клиента администратора Lotus Domino.

В будущих версиях сервера WebSphere Portal Server планируется упростить интеграцию WebSphere Portal и Lotus Domino 8. В планах – разработка мастера интеграции, который поможет ускорить создание объединенной среды и автоматически настроить ПО Lotus Sametime и Lotus QuickPlace, а также реализация единого входа и многое другое.

### **Повышенная производительность, новые функции управления и обеспечения безопасности**

К целям, которые преследовались при создании IBM Lotus Domino 8, можно отнести повышение производительности, разработку новых функций обеспечения безопасности и создание более гибкой системы управления. Ниже представлены некоторые из новых возможностей, которые предполагается реализовать в новой версии программного обеспечения.

#### **Производительность**

- Служба автоответа при отсутствии на рабочем месте будет реализована в сервере электронной почты, а не в клиентском ПО, что ускорит доставку этих сообщений;
- возможности потоковой репликации в кластере позволят повысить производительность и минимизировать задержки;
- усовершенствованный процесс администрирования (AdminP) обеспечит более быстрый отклик системы на запросы по управлению именами пользователей (переименование или удаление пользователей).

#### **Безопасность**

- Возможность запрета доступа к полям паролей для доступа через Интернет в каталоге Lotus Domino;
- функция блокирования паролей для доступа через Интернет, которая позволит установить предельное количество неправильно введенных паролей, после которого пароль будет заблокирован. Эта функция поможет защитить пользователей, осуществляющих доступ в Интернет через IBM Lotus Domino, и пользователей Web-приложений Lotus Domino от атак простым перебором паролей и перебором по словарю.

#### **Управление**

- Нововведения в консоли Java – например, возможность автоматического подключения к нескольким последним серверам при запуске;
- обработка большего количества событий и новые корректирующие действия в системе доменного мониторинга Lotus Domino;
- возможность применения политик при ограничении размеров почтовых ящиков.

Помимо этого предполагается, что Lotus Domino 8 будет включать в себя возможности ПО IBM Tivoli Directory Integrator. Эти возможности помогут синхронизировать идентификационные данные из разных хранилищ организации – каталогов, баз данных, систем для совместной работы и корпоративных приложений.

## Семейство продуктов IBM Lotus Domino Server состоит из следующих основных серверов:

- IBM Lotus Domino Messaging Server
- IBM Lotus Domino Utility Server
- IBM Lotus Domino Enterprise Server

### IBM Lotus Domino Messaging Server

IBM Lotus Domino Messaging Server – опция в составе лицензии на программное обеспечение Lotus Domino, предназначенная для развертывания инфраструктуры для работы с электронной почтой и календарем в масштабе всей организации, и предлагающая базовые инструменты для обеспечения коллективной работы. Теперь эта модель предусматривает поддержку разбиения на разделы, позволяющее клиентам иметь несколько экземпляров серверов Domino на одном и том же компьютере (чтобы разделить, например, функции обмена сообщениями и администрирования). Эта модель заменяет сервер Domino Mail. Lotus Domino Messaging Server сочетает в одном легко управляемом и надежном пакете поддержку последних стандартов работы с почтой в Интернет, передовые средства обмена сообщениями, средства планирования и работы с календарем, базы данных для обсуждений и справочные базы данных.

- Планирование, работа с электронной почтой и календарем.
- Функции персональной информационной системы, включая личный справочник и личный журнал.
- Базы данных для дискуссий.
- Справочные базы данных с базовыми возможностями документооборота.
- Шаблон блога с возможностью доступа пользователей через Lotus Notes и Web-браузер.
- Шаблон для генерирования потока RSS.
- Использование средств разбиения на разделы, предусмотренные в составе пакета Lotus Domino (возможность выполнять более одного экземпляра Lotus Domino на одном компьютере с использованием одной копии кода Lotus Domino).
- Встроенные инструменты администрирования и управления системой.

### IBM Lotus Domino Utility Server

IBM Lotus Domino Utility Server – предлагаемая в составе лицензии на программное обеспечение Lotus Domino опция, которая расширяет возможности доступа из Web-браузера к приложениям, не являющимся почтовыми, не требуя при этом отдельной лицензии на клиентский доступ Client Access License (CAL). Если вы хотите сделать приложения для коллективной работы доступными для пользователей внутри вашей компании и вне ее, но вам не нужны средства электронной почты и работы с календарем, эта опция Lotus Domino может стать для вас наиболее экономичным решением.

Lotus Domino Utility Server отлично подходит для развертывания приложений для коллективной работы, если число пользователей велико или это число трудно установить (к примеру, Web-приложение для самообслуживания клиентов). Включенные разрешения на использование позволяют вам строить собственные приложения для управления рабочими процессами и развертывать мощные средства работы с документами внутри вашей организации и за ее пределами.

- Средства разбиения на разделы, предусмотренные в составе пакета Lotus Domino, – возможность выполнять более одного экземпляра Lotus Domino на одном компьютере с использованием одной копии кода Lotus Domino.
- Средства кластеризации Lotus Domino для обеспечения высокой готовности (переключение на резерв и распределение нагрузки).
- Ограниченные права на использование ПО IBM WebSphere Application Server.
- Права на использование ПО IBM Lotus Domino Document Manager и IBM Lotus Workflow.
- Встроенные инструменты администрирования и управления системой.

Для доступа из Web-браузера к приложениям, не являющимся почтовыми, лицензий на клиентский доступ не требуется. Доступ из клиента Lotus Notes разрешается, но лицензия на клиентский доступ из Lotus Notes for Collaboration должна приобретаться отдельно.

### IBM Lotus Domino Enterprise Server

IBM Lotus Domino Enterprise Server предоставляет все функции коллективной работы в Domino, а также функции обмена сообщениями и планирования. В дополнение к поддержке разбиения на разделы сервер Enterprise предусматривает поддержку кластеризации, что позволяет исполнять образы серверов Domino на кластере серверов, чтобы перераспределять нагрузку и осуществлять резервирование и восстановление. Эта модель включает в себя и заменяет серверы Domino Applications и Domino Advanced Enterprise.

IBM Lotus Domino Enterprise – предлагаемая в составе лицензии на программное обеспечение Lotus Domino опция, предназначенная для развертывания инфраструктуры для работы с электронной почтой и календарем в масштабе всей организации и имеющая в своем составе приложения для коллективной работы. Это решение предлагает все функции IBM Lotus Domino Messaging Server, а также поддержку интранет- и интернет-приложений.

- Планирование, работа с электронной почтой и календарем.
- Функции персональной информационной системы, включая личный справочник и личный журнал.

- Базы данных для дискуссий.
- Справочные базы данных с базовыми возможностями документооборота.
- Шаблон блога с возможностью доступа пользователей через Lotus Notes® и Web-браузер.
- Шаблон для генерирования потока RSS.
- Приложение для проведения интерактивных совещаний.
- Возможность выполнять приложения Lotus Domino для коллективной работы.

ПО Lotus Domino – проверенная платформа для развертывания бизнес-приложений, позволяющая добиться быстрой окупаемости инвестиций. Эти приложения включают решения для конкретных отраслей, а также межотраслевые приложения, такие как системы управления взаимоотношениями с поставщиками и цепочками поставок, отслеживания проектов и обслуживания клиентов. Приложения Lotus Domino могут развертываться собственными силами с помощью ПО IBM Lotus Domino Designer, адаптированного Бизнес-партнером IBM или приобретенного у независимого поставщика ПО.

## **Клиентские места**

### ***Повышение продуктивности пользователей с клиентским ПО корпоративного класса для обмена сообщениями и коллективной работы***

Семейство клиентов Notes является лидером рынка средств обмена сообщениями и поддержки сотрудничества, потому что только Lotus предлагает компаниям возможность работать так, как им удобно. Семейство клиентов Lotus позволяет администраторам найти компромисс между потребностями различных пользователей с минимальным ущербом для безопасности, поддержки, масштабируемости и доступности. Эта стратегия предоставляет пользователям свободу выбора клиента: Notes, Outlook или браузера на рабочем столе, а также 16 любых клиентов и клиентских устройств, в поездке, на общедоступном терминале или дома. В отличие от предложений Microsoft, Lotus уже свыше двадцати лет поддерживает единство архитектуры, набора функций и возможностей, единство направления и намерена продолжать эту линию и впредь. Богатство возможностей Lotus Notes в сочетании с гибкостью Lotus Domino Web Access и мощностью сервера Lotus Domino образует лучшее сочетание для поддержки сотрудничества на рынке. Разработчики могут быть уверены в своем выборе Domino и Domino Designer для разработки как клиент-серверных, так и Web-приложений для организации групповой работы. Для того чтобы разработать продукты, более полно и точно удовлетворяющие потребностям всех групп пользователей в системе обмена сообщениями, компания IBM исследовала большое число организаций различных размеров. Сегментация сообществ пользователей позволяет выделить три общих роли персонала компаний: сотрудники без собственного рабочего стола, офисные сотрудники, высококвалифицированные специалисты. Каждая роль имеет свои отличия на основе требований к системам для организации обмена сообщениями и коллективной работы, а также с учетом частоты использования. Под сотрудником, не имеющим собственного рабочего стола, нами понимается пользователь, который только изредка получает доступ к электронной почте и, возможно, календарю. Эти пользователи обычно не имеют собственной электронной почты и вместо этого используют различные бумажные носители, доски объявлений и очные встречи с целью получения или передачи информации, связанной с их рабочими обязанностями. Например, в универсальных розничных магазинах работают сотрудники, которые большую часть своего рабочего дня находятся на торговых площадях, помогая клиентам. Хотя они, скорее всего, и не имеют собственного рабочего стола, им приходится время от времени проверять электронную почту на предмет получения посланий от руководителей отделов или из подразделения компании по управлению персоналом. Помимо розничной торговли другие отрасли – включая промышленность (производство, распределение, транспорт), государственные организации, учреждения здравоохранения и образования – обычно также располагают большим числом сотрудников, не имеющих собственного рабочего стола. Термин «офисный сотрудник» служит для описания тех работников, которым требуются более разнообразные функции и инструменты в области организации коллективной работы и обмена сообщениями по сравнению с сотрудниками без собственного рабочего стола. Офисные сотрудники обычно используют электронную почту, календарь и даже функции потока операций для ежедневного управления более высокими объемами сообщений. Термин «высококвалифицированный специалист» обычно используется для описания руководителей и старших менеджеров. Этим пользователям требуется самый высокий уровень функциональности для организации управления сотнями сообщений электронной почты в день. Помимо этих сообщений таким специалистам часто приходится управлять большими объемами данных, полученных с помощью средств коммуникации, таких как голосовая почта, мгновенные сообщения и другие коммуникационные устройства, включая карманные компьютеры (PDA), мобильные телефоны и пейджеры. Сотрудникам требуются самые разные функции и инструменты решений по организации обмена сообщениями, учитывая выполняемые ими роли. IBM разработала различные решения Lotus в области организации обмена сообщениями с учетом удовлетворения потребностей этих трех групп пользователей, помогая им работать более эффективно.

## **IBM Lotus Notes Client 8**

IBM Lotus Notes 8 предлагает пользователям усовершенствованные функциональные возможности в каждом из основных компонентов клиента Lotus Notes, таких как электронная почта, календарное планирование и управление контактами. Кроме того, это ПО включает такие значимые инновационные возможности, как скоординированное сотрудничество в рамках конкретных проектов, позволяющее существенно повысить продуктивность конечных пользователей, а также поддержка составных приложений для решения специфических бизнес-задач с возмож-

ностью комбинирования существующих пакетов Lotus Notes с программными компонентами, поддерживающими конкретные направления бизнес-деятельности.

### Новый интерфейс, новые возможности

Первое, на что обратят внимание пользователи Lotus Notes в 8 версии, – это новый интерфейс, однако изменения не ограничиваются обновлением внешнего вида. Практически каждый ключевой компонент Lotus Notes для поддержки коллективной работы предлагает новые, более продуктивные способы просмотра информации и работы с ней. Lotus Notes 8 вносит усовершенствования в электронную почту, календарное планирование и управление контактами, предоставляющие пользователям возможность быстрее находить и обрабатывать информацию, имея постоянный доступ к инструментам коллективной работы в контексте своей деятельности. Например, в каком бы приложении вы ни встретили имя человека, вы всегда сможете увидеть информацию о его присутствии и щелчком правой клавиши мыши начать сеанс интерактивного общения, написать электронное письмо или, возможно, даже поговорить с ним с использованием вашего IP-телефона. Отрасли необходима подобная концепция контекстной коллективной работы, и IBM понимает это лучше любого другого поставщика программного обеспечения.

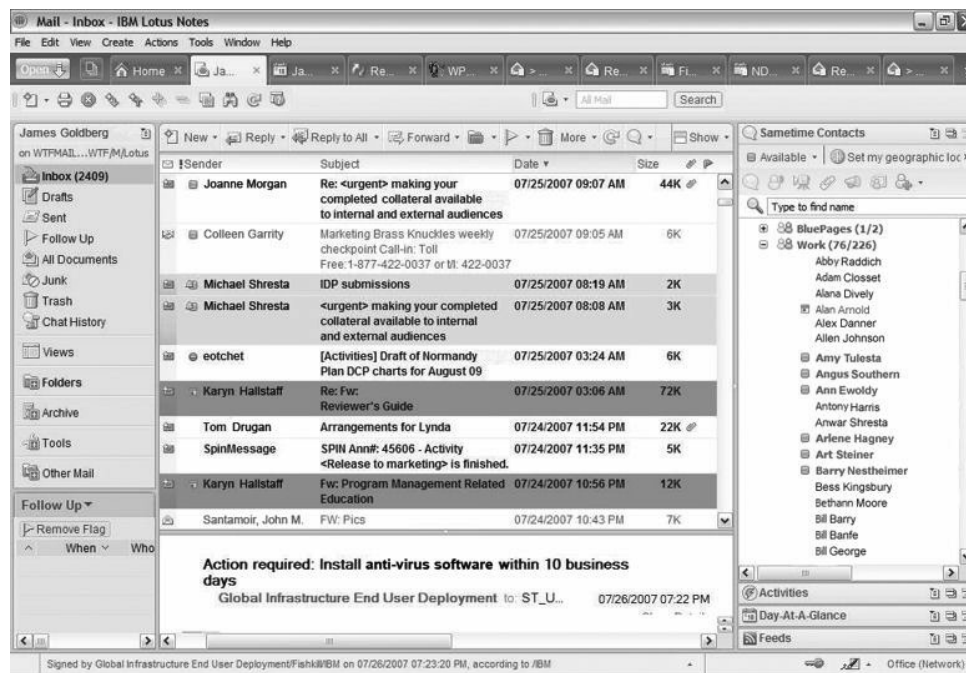


Рисунок 2. Новый интерфейс IBM Lotus Notes

### Составные приложения

IBM Lotus Notes 8 и IBM Lotus Domino 8 упрощают объединение бизнес-приложений и бизнес-данных в приложения нового типа, которые называются составными приложениями. Составные приложения, которые находятся на «переднем крае» сервис-ориентированной архитектуры (SOA), объединяют на экране различные компоненты для представления пользователю данных из нескольких систем в едином контексте.

Составные приложения представляют собой объединение различных компонентов – программ для конечного пользователя, – обеспечивающих выполнение конкретных функций и доступ к данным из различных источников, например, из базы данных Lotus Notes, приложения Java, Интернета или системы управления взаимоотношениями с заказчиками. Эти компоненты можно использовать повторно и объединять в составные приложения, что позволяет разработчикам создавать самые разные приложения на базе небольшого количества служб без написания программного кода. Компоненты также могут обмениваться информацией друг с другом: это обеспечивает изменение соответствующих представлений и данных в одном приложении при изменении представлений или данных в других приложениях.

Составные приложения повышают личную эффективность сотрудников и эффективность работы всей организации за счет организации взаимодействия и совместной работы в контексте бизнес-процессов и бизнес-приложений, используемых сотрудниками ежедневно. Это позволяет повысить эффективность использования и развития существующих решений, одновременно повышая их гибкость и производительность.

С помощью редактора составных приложений, входящего в состав ПО Lotus Notes 8, конечные пользователи и руководители могут создавать составные приложения, а специалисты отдела ИТ могут использовать существующие навыки разработки ПО для создания и изменения компонентов, обладающих возможностью повторного использования, тем самым сокращая затраты на ИТ и разработку программного обеспечения.

С помощью составных приложений можно повысить рентабельность инвестиций за счет использования существующих технологий, например инфраструктуры IBM WebSphere Portal или Lotus Domino. В составных приложениях

для сред Lotus Notes 8 и Lotus Domino 8 можно использовать разработанные ранее компоненты на базе технологии Eclipse, что также повышает рентабельность инвестиций в средства разработки приложений и обучение сотрудников. Например, с помощью хорошо знакомых им средств разработки ПО разработчики могут создавать подключаемые модули для Lotus Notes, используя существующие внутренние системы.

### Инструментарий повышения производительности

IBM Lotus Notes 8 включает в себя ряд вспомогательных инструментов для работы в офисе, поддерживающих стандарт ODF. Эти инструменты предоставляют функции для работы с текстом, электронными таблицами и презентациями.

Пользователи Lotus Notes смогут создавать и редактировать документы в формате ODF, а также управлять такими документами и импортировать их. С помощью средств повышения производительности, предлагаемых IBM, можно будет также импортировать и редактировать документы Microsoft Office, а затем экспортировать эти документы в формат ODF для использования в приложениях и решениях, совместимых с новым форматом.

Формат ODF гарантирует заказчикам возможность доступа к документам, использования документов и управления ими в долгосрочной перспективе. Заказчикам не придется задумываться о том, что формат может выйти из употребления, или помнить о постоянных лицензионных и авторских отчислениях. Благодаря использованию средств, совместимых с ODF, заказчики не ограничены одним поставщиком при выборе вспомогательных инструментов повышения производительности. Формат ODF помогает обеспечить совместимость и гибкость.

### Электронная почта

Lotus Notes 8 еще больше упрощает обработку электронной почты и управление ею. Помимо горизонтальной панели просмотра, существовавшей в предыдущих версиях Lotus Notes, в Lotus Notes 8 реализована новая вертикальная панель просмотра. Новые визуальные указатели помогают находить сообщения и связанные с ними ветви дискуссий. Чтобы просмотреть ветвь дискуссии, щелкните по визуальному указателю. В Lotus Notes 8 пользователи открывают сообщения электронной почты в отдельных окнах. Во время чтения сообщения на панели навигации, расположенной слева, можно просматривать ветви дискуссий.

### Календарь и планирование

Новые возможности просмотра календаря по дням и неделям позволяют пользователям настроить внешний вид Lotus Notes 8 в соответствии с личными предпочтениями.

Lotus Notes 8 упрощает перенос совещаний. Пользователи могут исключить некоторых лиц из списка приглашенных и оставить в списке только наиболее важных участников. Таким образом проще выбрать время, подходящее для всех лиц, которые должны участвовать в совещании.

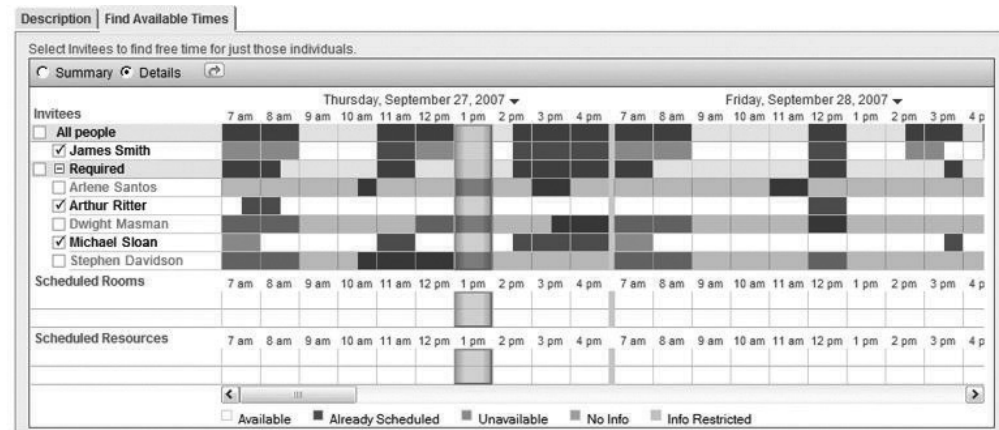


Рисунок 3. Выбор времени, наиболее подходящего для совещания

Помимо горизонтальной панели просмотра, существовавшей в предыдущих версиях Lotus Notes, в Lotus Notes 8 реализована новая вертикальная панель просмотра.

Новые визуальные указатели помогают находить сообщения и связанные с ними ветви дискуссий. Чтобы просмотреть ветвь дискуссии, щелкните по визуальному указателю.

В Lotus Notes 8 пользователи открывают сообщения электронной почты в отдельных окнах. Во время чтения сообщения на панели навигации, расположенной слева, можно просматривать ветви дискуссий.

### IBM Lotus Notes for Collaboration

IBM Lotus Notes for Collaboration – интегрированное, полнофункциональное клиентское ПО для коллективной работы, обеспечивающее доступ к широкому спектру средств для обмена сообщениями и поддержки взаимодействий, реализованных в IBM Lotus Domino. Помимо электронной почты, календарного планирования и инструментов для



обеспечения продуктивной работы это решение предоставляет возможность использования динамических инструментов для коллективной работы и доступ к приложениям Lotus Domino.

- Планирование, работа с электронной почтой и календарем.
- Функции персональной информационной системы, включая личный справочник и личный журнал.
- Базы данных для дискуссий.
- Справочные базы данных с базовыми возможностями документооборота.
- Приложения для проведения интерактивных совещаний.
- Шаблон блога.
- Ограниченное использование возможностей уведомления о присутствии и мгновенного обмена сообщениями, предусмотренных в составе пакета IBM Lotus Sametime.
- Доступ из Lotus Notes к решениям SAP.
- Интегрированный набор инструментов для повышения продуктивности, позволяющий пользователям создавать и/или редактировать файлы в формате Open Document Format (ODF), а также в других популярных форматах.
- Разрешение на доступ к приложениям для коллективной работы, построенным на базе ПО Lotus Domino.

ПО Lotus Notes и Domino – проверенная платформа для развертывания бизнес-приложений, позволяющая добиться быстрой окупаемости инвестиций. Эти приложения включают решения для конкретных отраслей, а также межотраслевые приложения, такие как системы управления взаимоотношениями с поставщиками и цепочками поставок, отслеживания проектов и обслуживания клиентов. Приложения Lotus Domino могут развертываться собственными силами с помощью ПО IBM Lotus Domino Designer, адаптированного Бизнес-партнером IBM или приобретенного у независимого поставщика ПО.

## IBM Lotus Notes for Messaging

IBM Lotus Notes for Messaging – интегрированные в одном пакете программные функции обмена сообщениями, которые в том числе включают возможности электронной почты, работы с календарем и персональной информационной системы. Встроенные возможности позволяют пользователям сосредоточиться на высокоприоритетной работе, легко находить информацию и эффективно совместно ее использовать, организовать коллективную работу в реальном времени, что помогает более оперативно принимать взвешенные решения.

- Планирование, работа с электронной почтой и календарем.
- Функции персональной информационной системы, включая личный справочник и личный журнал.
- Базы данных для дискуссий.
- Справочные базы данных с базовыми возможностями документооборота.
- Шаблон блога.
- Ограниченное использование возможностей уведомления о присутствии и мгновенного обмена сообщениями, предусмотренных в составе пакета IBM Lotus Sametime.
- Интегрированный набор инструментов для повышения продуктивности, позволяющий пользователям создавать и/или редактировать файлы в формате Open Document Format (ODF), а также в других популярных форматах.

## Семейство IBM Domino Web Access

### IBM Domino Web Access

*Использование самого передового Web-клиента, Domino Web Access for Collaboration, позволяет вам отказаться от серверов Exchange, при том что ваши пользователи по-прежнему будут работать с Outlook.*

Domino Web Access (прежнее название iNotes) – это клиент с богатыми функциональными возможностями, обеспечивающий пользователям доступ через браузер к передовым возможностям обмена сообщениями и совместной работы Domino. Теперь он содержит Lotus Domino Access for Microsoft Outlook для быстрой перенастройки из Microsoft Exchange в Lotus Domino, позволяющий, как и ранее, работать с привычными для пользователей клиентами Outlook.

### Основные возможности IBM Lotus Domino Web Access:

- Позволяет обращаться к Lotus Domino на сервере Linux с рабочего стола. Linux – это передовое комплексное решение по совместной работе для Linux.
- Интегрирует возможности Lotus Instant Messaging, позволяя отслеживать присутствие в сети пользователей и инициировать интерактивное общение с коллегами без необходимости запуска отдельного приложения.
- Помогает пользователям защищаться от попадания спама в почтовые ящики, что снижает уровень отвлекающих факторов и повышает производительность труда.
- Помогает снизить совокупную стоимость владения благодаря быстрому и простому доступу через браузер, внедрению и минимальной потребности в обучении.
- Обеспечивает безопасную среду для защиты информации, важной для вашего бизнеса.
- Содержит усовершенствованную систему обмена Web-сообщениями и персональный информационный менеджер (PIM) с богатым набором функциональных возможностей и удобным интерфейсом.
- Предоставляет полную автономную поддержку для ответа на сообщения электронной почты и просмотра календаря через автономные службы Domino.

## **Теперь, благодаря Lotus Domino Access for Microsoft Outlook, вы можете:**

- Продолжать работу с клиентом Outlook без переобучения – читать электронную почту, составлять календарные планы и расписания и работать с данными PIM, но с уже дополнительными преимуществами сетевой защиты, репликации и кластеризации Domino.
- Легко устанавливать продукт с помощью стандартной технологии MSI. Легко изменять рабочие столы пользователей при помощи стандартной для вашей компании системы доставки программного обеспечения.
- Выполнять перенастройку в защищенные, надежные и масштабируемые серверы Domino для управления вашей инфраструктурой сообщений и сокращения объема спама.
- Использовать платформу и каталог сервера непосредственно для вашей компании. Серверы Lotus Domino поддерживаются на нескольких аппаратных платформах и операционных системах, а также могут работать с несколькими каталогами LDAP.
- Сократить ваш сетевой трафик. Передавать сообщения по всей вашей инфраструктуре, используя потоковую репликацию Domino и встроенную функцию сжатия данных.

IBM Lotus Domino Web Access – это гибкий полнофункциональный Web-клиент, предназначенный для использования надежных и защищенных возможностей сервера IBM Lotus Domino по обмену сообщениями и совместной работе в интерактивном и автономном режиме. Благодаря использованию новейших технологий, реализованных в Web-браузерах, клиентское ПО Lotus Domino Web Access позволяет повышать производительность сотрудников, ускорять принятие решений и повышать эффективность бизнеса.

Lotus Domino Web Access входит в состав двух предложений: Lotus Domino Web Access for Messaging (обмен сообщениями) и Lotus Domino Web Access for Collaboration (обмен сообщениями и приложения).

Вы используете Macintosh? Программное обеспечение Lotus умеет говорить на вашем языке! Теперь Lotus Domino Web Access поддерживает браузеры Firefox 1.0.x и 1.5 под управлением Macintosh.

### **Преимущества**

- Содержит усовершенствованную систему обмена Web-сообщениями и персональный информационный менеджер (PIM) с богатым набором функциональных возможностей и удобным интерфейсом.
- Поддержка различных Web-браузеров под управлением Linux, Microsoft Windows и Apple Macintosh.
- Самая современная система обеспечения безопасности для защиты важной информации.
- Интегрированные средства определения присутствия и обмена сообщениями для ускорения совместной работы с коллегам без необходимости запускать отдельное приложение.
- Возможность работы без подключения к сети (автономной работы) для мобильных и часто путешествующих пользователей.
- Снижение совокупной стоимости владения благодаря быстрому и простому доступу и внедрению с помощью браузера, минимальная потребность в обучении.

## **IBM Domino WebMail**

С помощью ПО IBM Lotus Domino WebMail вы можете построить недорогое, стандартизованное решение обмена сообщениями для определенных сообществ пользователей, которые обычно имеют ограниченный доступ к средствам электронного коммуникационного взаимодействия, используемым в вашей организации. Lotus Domino WebMail – одна из клиентских опций для доступа к возможностям обмена сообщениями IBM Lotus Domino.

### **Возможности IBM Lotus Domino WebMail:**

- Через информационный киоск предоставляет доступ к базовым почтовым возможностям пакета Lotus Domino из поддерживаемого Web-браузера для сотрудников, не имеющих стационарного компьютера, таких как агенты по розничным продажам, строительные рабочие или производственный персонал.
- Пользователи могут легко работать с электронной почтой и календарем через удобный в использовании интерфейс на базе Web-браузера.
- Имеется поддержка стандартных клиентов POP3 или IMAP – чтобы пользователи могли работать с почтой в автономном режиме.

ПО Lotus Domino WebMail ориентировано на пользователей, которым время от времени требуется доступ через Интернет к базовым средствам работы с электронной почтой или календарного планирования.

## **Средства интеграции**

### ***Инструменты IBM Lotus Domino для корпоративной интеграции***

Для организаций, которые желают строить взаимоотношения с партнерами по модели B2B, возможности простых систем электронной коммерции совершенно недостаточны. В более сложной области транзакций B2B применение систем, которые не могут обеспечить надежную защиту информации или адекватное качество обслуживания заказчиков, ведет к невозможности или недопустимо высокому времени обработки транзакций. Кроме того, упрощенные решения для электронного бизнеса по требованию малоприспособлены для работы в составе взаимосвязанной

«паутины» виртуальной организации, где требования сокращения времени отклика и эффективного использования интеллектуального капитала по всей стоимостной цепочке являются определяющими. Для поддержания конкурентоспособности в современном деловом мире организации всех типов начинают более полно использовать свои капиталовложения во внутренние информационные системы и данные, предоставляя их возможности заказчикам, поставщикам, деловым партнерам и собственным выездным сотрудникам. Многие компании осознают, что интеграция корпоративных данных со стратегическими приложениями может значительно повысить эффективность выполнения сразу нескольких бизнес-процессов.

Однако реальная ценность корпоративной интеграции не ограничивается сокращением циклов работы: такая интеграция помогает строить прочные, долговечные деловые взаимоотношения. Корпоративная интеграция формирует деловые взаимосвязи, образуя фундамент для обладающих высокой ценностью приложений самообслуживания B2B и B2C, таких как системы управления цепочкой поставок и управления взаимоотношениями с заказчиками. Эти коллективные коммерческие системы привлекают поставщиков и партнеров к более тесному сотрудничеству, а также способствуют повышению качества обслуживания заказчиков и большей их удовлетворенности.

Lotus предлагает разработчикам богатый выбор инструментов, использующих соединители Lotus Connectors для того, чтобы приложения Domino могли обращаться к внешним данным и манипулировать ими.

Технология IBM Lotus Connectors включает встроенные коннекторы для распространенных систем, таких как СУБД IBM DB2, Oracle SQL Server и приложения SAP, а также систем Open Database Connectivity (ODBC). Общий API-интерфейс Lotus Connectors позволяет IBM предоставлять набор инструментов и методов для программного доступа.

Выбор лучшего инструмента зависит от требований приложения, таких как поддержка интерактивного и автономного доступа, критерии удовлетворенности пользователей или относительная сложность обрабатываемых данных.

Предусмотрены методы как для традиционного программирования, так и для визуального проектирования.

Среди инструментов Domino, которые предоставляют доступ к данным при помощи Lotus Connectors, имеются следующие методы визуального проектирования.

### **IBM Lotus Enterprise Integrator for Domino**

- Делает возможным быстрое создание решений для интеграции бизнес-процессов, что позволяет повысить эффективность работы сотрудников.
- Открывает пользователям возможность доступа к корпоративным данным и их просмотра на сервере Lotus Domino независимо от места хранения данных.
- Уменьшает необходимость в программировании за счет простых и удобных средств разработки.
- Объединяет корпоративные данные с данными Lotus Domino в одно приложение, позволяя повысить эффективность инвестиций в прикладное ПО.
- Предоставляет пользователям доступ к решениям для автоматизации бизнес-процессов посредством интерфейсов Web-браузера или IBM Lotus Notes.

IBM Lotus Enterprise Integrator for Domino представляет собой серверное приложение, обеспечивающее доступ к данным, а также их перенос и синхронизацию в режиме реального времени между Lotus Domino и внешними системами в масштабах всей организации. Используя только мышь, можно разрабатывать технологии пакетного доступа и доступа в режиме реального времени, а также составлять расписание доступа, чтобы обеспечить интеграцию с реляционными системами, такими как IBM DB2 Universal Database, Oracle, Sybase и др.

Являясь представителем семейства программных продуктов IBM Workplace, интегратор данных Lotus Enterprise Integrator обеспечивает поддержку и повышает эффективность работы сотрудников в тех случаях, когда организационные изменения требуют размещения рабочих данных на разных платформах.

### **IBM Lotus Connector for SAP Solutions**

IBM Lotus Connector for SAP Solutions – это средство разработки приложений, обеспечивающее интеграцию Lotus Domino и программного обеспечения SAP для планирования ресурсов предприятия. Если вам необходим запланированный или управляемый событиями доступ к данным решений SAP с помощью сервера Lotus Domino либо возможность работы с элементами рабочего потока SAP прямо из вашего почтового ящика Lotus Notes, то это решение предназначено именно для вас.

- Упрощает перемещение данных и доступ в режиме реального времени к корпоративным приложениям SAP с помощью сервера Lotus Domino.
- Дополняет и расширяет возможности Lotus Notes в области доступа к решениям SAP. Эта функция доступна в Lotus Notes 7.0.1 и более поздних версиях.
- Позволяет использовать один или несколько серверов Lotus Domino для централизованного доступа к приложениям SAP.
- Позволяет использовать серверные средства разработки приложений Lotus для доступа к решениям SAP без дополнительного программирования.
- Позволяет объединять данные SAP и бизнес-процессы в Web-приложения Lotus Domino.

- Позволяет пользователям почты Lotus Notes 6.0.x и 6.5.x получать сводки элементов рабочего потока SAP в ящики входящих сообщений Lotus Notes и запускать открытый рабочий элемент одним нажатием кнопки.

## **Интеграция IBM Lotus Domino с IBM DB2**

ПО Lotus Domino 8 предоставляет возможность использовать СУБД DB2 в качестве альтернативного хранилища данных – одновременно применяя функции обеспечения безопасности Lotus Domino – и предлагает новые средства взаимодействия с реляционными базами данных. Доступ к данным Lotus Domino может осуществляться непосредственно из компонента DB2 Access View через стандартные реляционные интерфейсы.

Компоненты Query View (представление запроса) предлагают мощное средство для создания представлений Lotus Domino, которые сводят вместе информацию, необходимую для принятия обоснованных решений. Кроме того, разработчики приложений могут использовать Query View для отображения совокупности реляционных данных в представлении Lotus Domino. SQL-операторы, определяющие критерии отбора данных для представления, позволяют разработчикам комбинировать данные из различных приложений Lotus Domino, приложений DB2 и любого другого приложения, которые отображаются в базе данных DB2 через использование технологий федеративного доступа DB2.

# Решения IBM для построения порталов

*Для повышения эффективности операций вам необходимо усовершенствовать методы использования всех ваших ресурсов*

Электронные формы вместо бумажных документов, консолидированный доступ к приложениям, документам и электронной почте – все это поможет вам работать более эффективно. Передовые порталные технологии позволят вам не только обмениваться информацией, но и вести свой бизнес более рационально и динамично. Эти технологии будут поддерживать ваш бизнес – повседневные транзакции, рабочие процессы и операции ваших сотрудников, клиентов и партнеров. Одно из лучших в отрасли решений для развертывания порталов позволит вам значительно проще получать доступ ко всем необходимым ресурсам.

Для успешного ведения бизнеса на высококонкурентном, динамичном рынке вам требуются гибкие решения. Вам необходим единый интерфейс для доступа ко всем вашим бизнес-ресурсам, рабочая среда на базе ролей, сочетающая персонализированный контент со средствами организации коллективной работы. Порталы могут обеспечить повышение эффективности бизнеса в масштабе всей вашей организации. А платформа IBM WebSphere Portal предоставит вам полный набор порталных сервисов, необходимых для создания единой точки персонализированного доступа к приложениям, информационным ресурсам, бизнес-процессам и людям, что позволит сформировать унифицированную пользовательскую среду.

**ВАША РАБОТА.** У вас всегда под рукой все, что вам нужно, – доступ к электронной почте, приложения, электронные формы и другие документы.

**ВАША КОМАНДА.** Люди, с которыми вы сотрудничаете, – коллеги, руководители, партнеры, поставщики, в какой бы точке мира они не находились.

**ВАШ БИЗНЕС.** Все, что вам необходимо делать – транзакции, внутренние процедуры, бизнес-процессы и рабочие операции.

**ВАШ ПАРТНЕР.** IBM – надежный, оперативно реагирующий на ваши потребности лидер рынка решений для развертывания порталов.

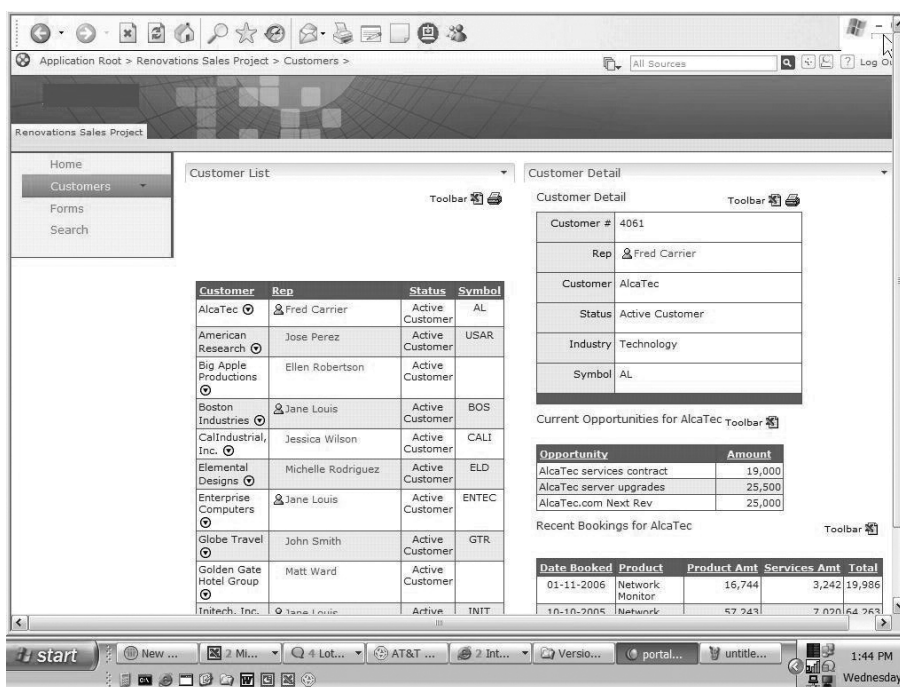


Рисунок 4. Интерфейс IBM WebSphere Portal

## Платформа IBM WebSphere Portal нового поколения

Значительно усовершенствованная базовая порталная платформа обеспечивает сокращение цикла развертывания, повышение производительности и использование интерактивных составных приложений, которые выглядят и работают как приложения для настольных систем. А гибкие специализированные акселераторы позволяют существенно сократить время реализации проектов и быстрее развертывать решения.

## Ускоренная реализация преимуществ платформы IBM WebSphere Portal

- Акселераторы для платформы WebSphere Portal позволяют сократить циклы развертывания приложений и ускорить получение экономического эффекта, обеспечивая соответствие специфическим проектным требованиям.

- Усовершенствованная базовая порталная платформа обеспечивает сокращение цикла развертывания, повышение производительности и использование интерактивных составных приложений, которые выглядят как приложения для настольных систем.
- Гибкость и масштабируемость платформы позволяет вам начать с малого и постепенно расширять возможности в соответствии с вашими бизнес-потребностями и вашим бюджетом.

### **Усовершенствования платформы, затрагивающие основу пользовательской среды**

Значительные инвестиции в базовую платформу WebSphere Portal делают ее идеальным выбором для развертывания составных бизнес-решений, включая корпоративные mashup-приложения. Расширенная поддержка технологии Web 2.0 обеспечивает возможности для совершенствования пользовательской среды:

- Более динамичные приложения. Разработка удобных в использовании, быстрых, комбинированных бизнес-приложений.
- Более эффективная работа в онлайн-режиме. Развертывание функционально насыщенных приложений на базе браузера, которые лучше работают через Интернет.
- Упрощение интеграции. Автоматическое добавление новых функциональных возможностей без переработки существующих портлетов.

Только технологии IBM WebSphere Portal могут предоставить организациям, конечным пользователям, различным типам приложений и разработчикам с разным уровнем навыков единую, общую платформу, которая является масштабируемой, гибкой, удобной в использовании, простой в развертывании и способной адаптироваться к меняющимся потребностям пользователей.

### **Связывание людей с бизнес-процессами**

Портал позволит усовершенствовать всю вашу ИТ-инфраструктуру, вне зависимости от того, относится ваша организация к сектору малого и среднего бизнеса или является подразделением крупного предприятия. Портал поможет вашим сотрудникам работать более эффективно – как индивидуально, так и в коллективе. Обеспечьте повышение продуктивности. Предоставьте удобный доступ к бизнес-процессам и информации всем участникам вашей цепочки формирования стоимости. Используя программные продукты IBM WebSphere Portal, вы сможете предоставить вашим клиентам, сотрудникам и торговым партнерам персонализированную, продуктивную порталную среду, чтобы налаживать долгосрочные деловые взаимоотношения и повышать лояльность клиентов. ПО WebSphere Portal поможет вам сократить затраты благодаря эффективному использованию инвестиций в корпоративные приложения, а также имеющихся данных и навыков ИТ-специалистов – чтобы вы могли успешно работать в современной бизнес-среде.

Своевременный и надежный доступ к динамичной информации, приложениям и людям является необходимым условием развертывания эффективных порталов для клиентов, партнеров и сотрудников. WebSphere Portal поможет вам оперативно разрабатывать масштабируемые порталы, отвечающие требованиям развивающегося бизнеса. Вы сможете предоставить вашим сотрудникам, партнерам и поставщикам более простой и оперативный доступ к бизнес-ресурсам и процессам, а также сократить расходы на организацию и обслуживание доступа к вашим порталам. Поскольку ПО WebSphere Portal основывается на сервис-ориентированной архитектуре (SOA), порталные приложения могут использовать существующие приложения, ресурсы, данные и рабочие активы, обеспечивая оперативное удовлетворение меняющихся потребностей бизнеса.

Базовая платформа WebSphere Portal предоставляет общие порталные сервисы – такие как контроль доступа, интеграция, администрирование и представление, – необходимые в любых ИТ-средах. Сервисы контроля доступа и интеграции обеспечивают надежный, высокозащищенный доступ к корпоративным данным, внешним новостным лентам или даже приложениям ваших торговых партнеров. Сервисы представления позволяют вашим сотрудникам настраивать свои собственные онлайн-рабочие среды в соответствии с индивидуальными моделями работы и потребностями, что способствует повышению продуктивности в масштабе всей вашей организации. Портлеты (видимые, активные компоненты страниц портала, такие как электронная почта) позволяют вам контролировать активный поток и отображение информации, чтобы пользователи портала имели под рукой самую актуальную информацию. Кроме того, платформа WebSphere Portal включает специализированные инструменты для сотрудников с различными уровнями навыков – таких как администраторы, бизнес-пользователи и Java-программисты, – чтобы предоставить им возможность создавать специализированные портлеты для удовлетворения своих потребностей.

Помимо акселераторов, семейство WebSphere Portal включает пять основных программных решений:

- IBM WebSphere Portal Server;
- IBM WebSphere Portal Enable;
- IBM WebSphere Portal Extend;
- IBM WebSphere Portlet Factory; (см. раздел «Средства разработки» на стр. 23)
- IBM WebSphere Portal Express.

### **Защищенная, единая пользовательская среда**

Порталы, которые вы создаете, развертываете и поддерживаете с использованием ПО WebSphere Portal, эффективно используют технологии обеспечения высокого уровня безопасности, поддерживающие значительные объемы

персонализированных транзакций. Сервисы аутентификации и контроля доступа для онлайн-овых и внутрикорпоративных приложений и ресурсов помогут вам защищать ваши взаимодействия с клиентами, поставщиками, сотрудниками и торговыми партнерами, налаживая более доверительные взаимоотношения.

Кроме того, вы можете эффективнее поддерживать расширение вашего бизнеса, управляя все более сложными ИТ-системами. Платформа WebSphere Portal поможет вам сдерживать рост затрат на сопровождение и проще внедрять политики обеспечения безопасности для обширного спектра Web-ресурсов и приложений. В результате вы предоставите вашим клиентам и партнерам защищенные и надежные порталы, а также получите возможность сократить циклы развертывания и расходы на сопровождение новых приложений.

### **Проверенная, надежная платформа**

Вам необходимо не только предоставлять пользователям персонализированную информацию через портал, но быть уверенными в том, что в основе этого портала лежит прочная платформа, способная расширяться по мере развития вашего бизнеса. ПО WebSphere Portal включает удостоенную наград открытую Java-платформу IBM WebSphere Application Server, обеспечивающую высокие уровни производительности и масштабируемости, включающую средства управления рабочими нагрузками на уровне приложений и технологии кластеризации. Подобное сочетание обеспечивает готовность и масштабируемость корпоративного класса для поддержки миллионов пользователей. Превратите статичную информацию в динамичный Web-контент, предоставьте пользователям более оперативный доступ к нему и обеспечьте его доступность для ваших важнейших бизнес-операций.

### **Комплексное порталное решение**

ПО IBM WebSphere Portal позволяет разрабатывать, развертывать и поддерживать экономически эффективные порталы для компаний малого и среднего бизнеса и сложные порталы для крупных предприятий. Предлагая усовершенствованную процедуру установки и большее удобство использования, WebSphere Portal поможет вам быстро сформировать онлайн-ую среду коллективной работы, связывающую все ваше бизнес-сообщество. Кроме того, WebSphere Portal включает лучшие в своем классе технологии управления контентом, коллективной работы, интеграции бизнеса и обеспечения безопасности, чтобы помочь вам повысить продуктивность сотрудников и укрепить лояльность клиентов.

## **Семейство IBM WebSphere Portal**

### **IBM WebSphere Portal Server**

#### *Разверните свой портал быстро и просто*

Являясь основой для других порталных решений IBM, ПО WebSphere Portal Server предоставляет такие базовые порталные сервисы, как доступ на базе ролей к приложениям и ресурсам, поиск, персонализация, обеспечение безопасности, а также средства разработки новых портлетов. Это программное обеспечение может быть интегрировано с системами других поставщиков, предназначенными для организации коллективной работы, обеспечения безопасности и расширенного поиска, и по-прежнему предоставлять надежную точку доступа к вашей информации, приложениям и людям.

WebSphere Portal Server предлагает сотни портлетов, обеспечивающих доступ к корпоративным приложениям – в том числе для управления корпоративными ресурсами, взаимодействием с клиентами и цепочками поставок, – а также портлеты, предоставляющие доступ к функциям электронной почты, календарного планирования, коллективной работы, одновременной публикации новостей по различным каналам и другим средствам повышения продуктивности. Эти портлеты либо включены в установочный пакет WebSphere Portal, либо могут быть бесплатно загружены из каталога WebSphere Portal Catalog. Сохраняя свою приверженность открытым стандартам, IBM поддерживает стандарт Java Specification Request (JSR) 168 для программирования портлетных приложений, а также стандарт Web Services for Remote Portlets (WSRP). Поддержка этих стандартов позволяет создавать порталы, которые можно легко расширять для удовлетворения растущих потребностей бизнеса.

Применяя надежные бизнес-правила или используя технологию совместной фильтрации, WebSphere Portal Server может динамически связывать контент, отображаемый конкретными портлетами, с различными пользователями и группами. Например, бизнес-правила могут использоваться для отображения только тех новостей или сведений, которые имеют отношение к продуктам, предлагаемым представителями сервисной службы или отдела продаж.

### **Информация, которая вам необходима**

Одним из преимуществ портала является то, что его пользователь может выбирать, какие приложения или портлеты должен отображать портал или даже какую информацию должен выводить портлет. Решение WebSphere Portal Server предлагает средства персонализации, выходящие за пределы этих базовых функциональных возможностей. Например, сайт портала может показывать различные новостные статьи менеджерам и рядовым сотрудникам. Или он может предоставлять различную информацию определенным клиентам. Технологии персонализации позволяют определять соответствующий контент на основе пользовательских метаданных.

Если вы не знаете, где находится нужная вам информация, вы можете воспользоваться средствами поиска по portalу, которые значительно усовершенствованы в версии WebSphere Portal Version 6.0. Помимо внесения некоторых

административных усовершенствований средства поиска по portalу теперь позволяют определять сервисы дополнительного удаленного поиска. Кроме того, поддерживаются конфигурируемые пользователями области поиска, обеспечивая более целенаправленный поиск или добавление ссылок на внешние поисковые механизмы. И наконец, среди множества других усовершенствований, теперь поддерживаются дополнительные критерии поиска и предлагается портлет карты сайта.

## **IBM WebSphere Portal Enable**

*Портальные сервисы, которые развиваются вместе с вашими потребностями и помогают максимально эффективно использовать информацию*

Решение WebSphere Portal Enable, дополняющее надежные базовые технологии WebSphere Portal Server, предлагает такие передовые портальные сервисы, как:

- управление документами;
- согласованный документооборот;
- управление Web-контентом.

Сможете вы реализовать новые возможности для развития бизнеса или упустите их – зачастую зависит от способности вашей организации обеспечивать точность и актуальность содержимого вашего Web-сайта. Включая функции управления Web-контентом IBM Workplace Web Content Management в решение WebSphere Portal Enable, IBM предоставляет бизнес-пользователям инструменты для простого создания и администрирования своих собственных портальных ресурсов. Вы сможете повысить продуктивность сотрудников, предоставив пользователям, не являющимся техническими специалистами, возможность создавать Web-контент, и тем самым уменьшить нагрузку на ИТ-персонал. Если эксперты в предметной области смогут сами обновлять контент, это будет способствовать повышению популярности портала среди пользователей и может обеспечить расширение продаж.

В прошлом хранилища контента были, как правило, оптимизированы для поддержки только одного типа контента, одного типа приложений или одной категории пользователей. В современном мире бизнеса подобное разбиение контента на изолированные области уже неприемлемо. Ко всем видам контента предъявляются сходные требования в отношении возможностей поиска, обеспечения контроля доступа, документооборота, коллективной работы и персонализации. Эффективное использование общего репозитория контента для всех ваших портальных приложений позволяет поддерживать движение информации, которая является основой деятельности вашей организации, и сокращать затраты на разработку. Решение IBM WebSphere Portal Enable включает репозиторий IBM DB2 Content Manager, предоставляя пользователям возможность легко хранить, извлекать контент и управлять им, включая Web-контент, электронную почту, документы, оцифрованные бумажные документы, изображения, аудио и видео, а также текстовые сообщения.

Менеджер документов IBM WebSphere Portal Enable позволяет пользователям портала совместно использовать, находить, систематизировать и редактировать документы, электронные таблицы и презентации. Затем эти файлы могут быть проиндексированы и распределены по категориям, и их смогут находить другие пользователи портала. Эти средства повышения продуктивности позволяют вам:

- Разрабатывать простые процедуры утверждения новых и измененных файлов.
- Интегрировать средства управления документами с системой мгновенного обмена сообщениями, чтобы сотрудники могли обсуждать документы с их авторами.
- Обеспечивать управление версиями, чтобы пользователи могли отслеживать изменение контента.
- Обеспечивать контроль доступа, чтобы управлять привилегиями просмотра и редактирования для различных элементов контента.

Средства интеграции бизнес-процессов, также входящие в состав решения WebSphere Portal Enable, позволяют обеспечивать согласованное управление документооборотом в рамках пользовательской среды портала. Средства интеграции бизнес-процессов сочетают надежный механизм управления документооборотом с динамичной средой портала, обеспечивая ускоренное выполнение бизнес-процессов.

Большинство систем управления документооборотом могут только сообщать вам о том, какая задача должна быть выполнена, а затем вам приходится искать информацию, необходимую для завершения этого процесса. Решение WebSphere Portal может представлять задачу и динамически обеспечивать доступ ко всем приложениям и данным, необходимым для выполнения процесса или принятия решения. Благодаря интеграции бизнес-процессов решение WebSphere Portal теперь объединяет людей и приложения на уровне процессов обеспечивая возможности для дальнейшего повышения продуктивности и поддерживая более оперативное выполнение процедур.

## **IBM WebSphere Portal Enable for z/OS**

*Обеспечивает персонализированный доступ к основным бизнес-активам*

- Повышает эффективность работы и производительность, обеспечивая связь с нужными людьми, процессами и информацией.
- Позволяет совместно принимать и выполнять эффективные решения в реальном времени.



- Является первым шагом на пути к сервис-ориентированной архитектуре.
- Ускоряет внедрение приложений и содержимого благодаря новым инструментам и многократно используемым компонентам.
- Снижает общую стоимость внедрения портала благодаря высокой производительности и простоте администрирования.
- Использует при внедрении портала критически важные особенности операционных систем IBM System z и z/OS, в том числе исключительную доступность, масштабируемость и производительность.
- Обеспечивает оперативность и надежность благодаря технологиям лидера на рынке порталов для предприятий – компании IBM.

IBM WebSphere Portal for z/OS помогает повысить производительность сотрудников, уменьшить затраты на внедрение приложений и повысить эффективность каналов сбыта.

Благодаря эталонной надежности операционной системы z/OS IBM WebSphere Portal Enable for z/OS укрепляет лидерство программного обеспечения WebSphere Portal на рынке продуктов для корпоративных порталов. WebSphere Portal Enable for z/OS содержит обширный набор технологий для порталов, которые позволяют разрабатывать и поддерживать порталы для взаимодействия компаний с заказчиками (B2C), сотрудниками (B2E) и другими компаниями (B2B).

## IBM WebSphere Portal Extend

### *Создание настраиваемых сред коллективной работы*

По мере увеличения штата ваших сотрудников, который становится все более распределенным территориально, или если возникает необходимость обеспечить взаимодействия с прежде изолированными областями вашего предприятия, вы можете эффективно использовать еще больше передовых функций портала. Решение WebSphere Portal Extend предлагает мощные средства коллективной работы, формы и инструменты поддержки коммуникаций, которые позволят всем участникам вашего коллектива получать мгновенный доступ к людям и информации, которые им необходимы.

- Возможность легко находить людей и связываться с ними, используя каталог сотрудников, предлагающий информацию о структуре подчинения и отчетности в вашей организации.
- Организация и администрирование Web-конференций, групповых календарей и порученных задач.
- Создание и администрирование настраиваемых онлайн-рабочих сред для отдельных сотрудников, рабочих групп или сообществ в рамках персонализированного портала.
- Отправка и получение мгновенных сообщений от коллег и использование портлетов для отслеживания доступности участников вашей рабочей группы.
- Обсуждение хранящихся в библиотеке документов и совместная работа над ними.

Решение WebSphere Portal Extend включает инструменты поддержки коммуникаций и коллективной работы, которые помогут вашему коллективу более эффективно работать над общими задачами, в том числе требующими обмена информацией с торговыми партнерами, поэтому вы сможете более оперативно реагировать на меняющиеся условия рынка.

Вы сможете ускорить выполнение бизнес-процессов, если пользователи портала получают возможность продуктивно сотрудничать и действовать на основе изучаемой информации. Решение WebSphere Portal Extend позволяет упростить совместное использование и обновление информации в интранет-сетях – сокращая время и затраты на сопровождение. Вам предлагаются готовые шаблоны страниц портала для развертывания специализированных онлайн-рабочих сред, позволяющих отдельным сотрудникам, коллективам и сообществам просматривать, находить, создавать, преобразовывать и редактировать документы, электронные таблицы и презентации, хранимые в библиотеках документов. В результате ваша компания сможет предоставить сотрудникам среду коллективной работы, в которой решения, основывающиеся на совместном использовании знаний и доступе к динамичной информации, могут приниматься более оперативно.

Ваши клиенты хотят своевременно получать ценную для них информацию в онлайн-режиме. Решение WebSphere Portal Extend позволяет вам предлагать каждому пользователю портала улучшенную, персонализированную среду с использованием интегрированных электронных форм IBM Lotus Forms. Автоматизируя процессы сбора и обработки выверенной информации, ПО Lotus Forms обеспечивает сокращение количества выполняемых вручную процедур, ускорение транзакций и повышение эффективности операций. Решение Lotus Forms помогает организациям безошибочно выполнять операции, исключая или сокращая дорогостоящую обработку несоответствий. А благодаря использованию открытых стандартов для интеграции данных Lotus Forms позволит вашей организации обеспечивать сквозную обработку транзакций на базе электронных форм.

Созданное на базе компонентной архитектуры и открытых стандартов, ПО IBM Lotus Forms предлагает знакомый интерфейс для инициирования или завершения процесса или транзакции через интуитивно понятный интерфейс решения WebSphere Portal Extend. Lotus Forms легко интегрируется с вашими внутренними системами и поддерживает такие стандарты, как JSR 168, JSR 170, Java Platform, Enterprise Edition (Java EE), WSRP и XForms.

## Средства разработки

*Средства разработки ПО позволяют проектировать и создавать приложения, а также обеспечивают поддержку процесса разработки и внедрения*

## Средства разработки для IBM Lotus Notes/Domino

### Стратегии разработки приложений IBM Lotus Notes/Domino

Обеспечивая поддержку множества прикладных моделей, предлагая открытую, расширяемую среду исполнения клиентов и поддержку различных технологий, Lotus Notes и Domino является превосходной платформой для реализации любой стратегии масштабной разработки приложений:

- **Специализированные корпоративные приложения.** Решение Lotus Notes 8, включающее технологию Lotus Expeditor и поддержку составных приложений, является открытой, расширяемой настольной платформой для интерактивных корпоративных приложений. Интеграция гетерогенных прикладных технологий обеспечивается на основе представлений, межкомпонентных взаимодействий и API-интерфейсов.
- **Корпоративный портал.** В среде портала, обеспечивающего единый механизм предоставления корпоративной информации и бизнес-процессов с использованием однократной регистрации, приложения Lotus Notes и Domino предлагают множество точек доступа к хранилищам данных на базе программной логики.
- **Совершенствование вычислительных сред для конечных пользователей.** ПО Lotus Notes и Domino предлагает развитый набор передовых возможностей и обеспечивает предоставление специализированных приложений в среде, доступной для систем под управлением ОС Microsoft Windows®, Linux® и Macintosh, обеспечивая повышение экономической эффективности настольных систем.
- **Корпоративная интеграция.** ПО Lotus Notes и Domino может предоставить доступ – в реальном времени или поэтапно – к данным систем для управления корпоративными ресурсами, реляционными данными и транзакциями в рамках приложений для коллективной работы, которые могут использоваться в онлайн-овом или автономном режимах.

ПО IBM Lotus Domino поддерживает сотрудничество в онлайн-овом и автономном режимах в корпоративной среде коллективной работы с надежными средствами обеспечения безопасности.

Использование Lotus Notes и Domino в сочетании с другими программными продуктами Lotus может предоставить организации значительно более масштабные преимущества.

Приложения Lotus Domino могут легко подключаться через персонализированную единую точку доступа к приложениям, контенту и бизнес-процессам в среде WebSphere Portal либо через предлагаемые IBM портлеты для браузеров, компоненты полнофункциональных клиентов, созданные с использованием ПО Lotus Component Designer или WebSphere Portlet Factory, либо через интеграцию Web-сервисов и объектную модель Lotus Domino.

Программное обеспечение Lotus предоставляет гибкие, масштабируемые платформы для разработки бизнес-приложений, которые поддерживают внедрение инноваций на предприятии. За последние двадцать лет миллионы пользователей на собственном опыте убедились в преимуществах приложений Lotus Notes и Domino для организации коллективной работы и поддержки важнейших бизнес-процессов. Неуклонно обеспечивая совместимость «снизу вверх» и предлагая все более широкие возможности, Lotus Notes и Domino продолжает оставаться ключевым решением среди прикладных платформ Lotus.

### Удовлетворение текущих и будущих потребностей

Платформа Lotus Notes и Domino 8 продолжает развиваться, чтобы удовлетворять потребности организаций, которым приходится разрабатывать специализированные приложения для поддержки коллективной работы. Такие ключевые возможности, как интегрированное хранилище данных, поддержка каталогов, надежные функции обеспечения безопасности, система обмена почтовыми сообщениями и среда ускоренной разработки приложений, обеспечили успех Lotus Notes и Domino как платформ для разработки приложений. Теперь эти ключевые возможности дополнены расширяемой клиентской средой на базе Eclipse, поддержкой потребителей Web-сервисов и возможностью использовать IBM DB2 в качестве альтернативного хранилища данных. Все это дополняется общей моделью программирования составных приложений.

Lotus Notes и Domino 8 обеспечивает разработку информационно насыщенных, документо-ориентированных приложений, способных работать и в автономном режиме. Разработчики могут интегрировать данные и сервисы с использованием различных подходов, основываясь на возможностях, которые они хотят предоставить. Требуется ли вам тесная интеграция в Lotus Notes или более свободная интеграция, обеспечиваемая составными приложениями, платформа Lotus Notes и Domino способна удовлетворить ваши потребности.

Приложения Lotus Notes могут выполняться без изменений в среде Lotus Notes и Domino 8, они могут быть расширены с целью реализации новых функций и развертывания новых точек доступа. Например, приложение может предоставлять данные и действия, являясь компонентом составного приложения, или оно может быть легко расширено с целью включения RSS-лент.

ИТ-менеджеры, несущие ответственность за разработку новых приложений и техническое сопровождение инфраструктуры, также выиграют, если вы продолжите инвестировать финансовые средства и ресурсы в платформу Lotus Notes и Domino. Усовершенствования в плане производительности и администрирования серверной платформы помогают сократить требования к оборудованию, а также потребности в административных ресурсах для поддержки прикладной инфраструктуры. Если новые приложения уже готовы к развертыванию, то новые, управляемые сервером сервисы доставки приложений позволят развернуть эти приложения более эффективно, чем прежде.

## **IBM Lotus Domino Designer**

### *Быстрое создание приложений для электронного бизнеса*

Непрерывные успехи технологии и все более и более жесткая конкуренция вынуждают компании повышать качество предлагаемых услуг и продукции, выпускать их быстрее, чем прежде. Для удовлетворения современных потребностей бизнеса вы должны изыскать способы сделать свои деловые процессы более эффективными, более автоматизированными и легко контролируемыми. Все это – за меньшее время, с меньшими усилиями и без серьезного урона для бюджета. IBM Lotus Domino Designer 8 позволит вам быстро сформировать любое приложение для сотрудничества в среде IBM Lotus Notes и IBM Domino Lotus, которое потребует вам для повышения продуктивности разработчиков и эффективности вашей организации, помогая одновременно понизить общую стоимость владения технологией.

Разработчики IBM Lotus Notes 8 могут воспользоваться моделью составных приложений, которая применяется также программным продуктом WebSphere Portal. Эта модель основана на независимо создаваемых компонентах с возможностью многократного использования (фрагментах пользовательского интерфейса), которые затем могут быть скомпонованы в едином контексте, ориентированном на пользователя. Кроме того, пакет Lotus Notes 8 способен использовать инфраструктуру составных приложений, поддерживаемую продуктами Lotus Domino или WebSphere Portal.

Программный инструмент IBM Lotus Domino Designer 8 полностью поддерживает модель составных приложений и предоставляет новые средства, расширяющие возможности применения приложений Lotus Notes в качестве многократного используемых компонентов. Таким образом, заказчики могут успешно использовать важнейшие модули Lotus Notes в рамках составных приложений.

Согласно существующим планам IBM, следующие версии инструмента Lotus Domino Designer будут базироваться на платформе Eclipse RCP, что обеспечит унификацию доступа к портфелю инструментов IBM для работы с приложениями, расширение функциональности и новые возможности наращивания.

## **IBM Lotus Workflow**

### *Автоматизация бизнес-процессов*

- Повышенная надежность продукта.
- Повышенная производительность.
- Переработанная документация для программистов: разработана документация по интерфейсам Workflow JavaScript. Появились новые возможности для адаптации Lotus Workflow к инфраструктуре на основе Java.
- Переработанные демонстрационные материалы по Java API.
- Поддержка кодовой страницы для китайского языка.
- Интеграция с Lotus Domino Document Manager (Domino.Doc) для автоматизированной маршрутизации и обновления документов. Интеграция с IBM Lotus Sametime для совместной работы в режиме реального времени.

### **Что нового в IBM Lotus Workflow V7.0?**

Продукты IBM Lotus Domino 7 содержат ряд усовершенствований, касающихся функциональности, надежности, удобства использования и обслуживания. Семейство продуктов IBM Lotus Domino позволит повысить отдачу от инвестиций в Lotus Domino; кроме того, его можно внедрить отдельно и тем самым способствовать росту продуктивности и адаптируемости компании благодаря решениям, совершенствующим возможности совместной работы.

Новые функции для Lotus Sametime, Lotus Web Conferencing, Lotus Sametime Enterprise Meeting Server, Lotus Domino Document Manager, Lotus Workflow и Lotus QuickPlace, в том числе:

- Возможность вызова одним нажатием и организации Web-конференций со встроенными аудиофункциями благодаря дополнительной интеграции Lotus Sametime с ведущими аудиопрограммами других производителей.
- Возможность автоматического тестирования Web-конференции гарантирует правильное конфигурирование персонального компьютера.
- Усовершенствованная диагностика и информация о состоянии для Lotus Sametime, Lotus Web Conferencing и Lotus QuickPlace.
- Усовершенствованная поддержка Macintosh FireFox для Lotus Sametime и Lotus QuickPlace.
- Установка Lotus Sametime и Lotus QuickPlace на одном сервере при использовании i5/OS (iSeries), AIX или Solaris.
- Новая модель навигации на основе папок Lotus QuickPlace.
- Размещение Lotus QuickPlace на заблокированных рабочих столах.
- Обновленный пользовательский интерфейс для Lotus Sametime Enterprise Meeting Server.

IBM Lotus Workflow 7 взаимодействует с IBM Lotus Domino и позволяет ускорить создание и внедрение приложений, ориентированных на рабочие процессы. Этот продукт позволяет стандартизировать и ускорить выполнение трудоемких работ, требующих участия человека, и контролировать их выполнение. Интеграция с Lotus Domino Document Manager позволяет ускорить цикл предоставления и утверждения документов. Пользователи Lotus Workflow 7 могут вносить изменения в документы и любые вложения, извлеченные из программы обработки документов Document Manager, с помощью браузера Workflow Web. В предыдущих версиях Workflow вложения терялись при последующем возврате документа. Среди других новых возможностей – поддержка служб Lotus Workflow в качестве Web-служб, поддержка вложений в Lotus Domino Document Manager при интеграции с браузером, повышение эффективности при поиске по имени в IBM Lotus Workflow Architect, повышение удобства установки Lotus Workflow Viewer и расширение возможностей для обслуживания благодаря печати отладочной информации.

Lotus Workflow расширяет возможности Domino, связанные с автоматизацией рабочих процессов, и является самой совершенной системой автоматизации рабочих процессов из всех существующих в настоящее время. Благодаря этому обеспечивается поддержка и обслуживание всех особо важных приложений, их развертывание в масштабах всей организации, а также простота модернизации приложений при изменении рабочих процессов. Применение инструментов с простым управлением и многократно используемых библиотек объектов для правил маршрутизации, назначение ролей, обработка крайних сроков выполнения и автоматизация задач позволяют автоматизировать даже сложные процессы почти или совсем без программирования.

## Средства разработки для порталов

### IBM WebSphere Portlet Factory

#### Основные характеристики:

- IBM WebSphere Portlet Factory ускоряет развертывание IBM WebSphere Portal, автоматизируя разработку портлетов и сокращая сроки окупаемости проектов;
- позволяет разработчикам любой квалификации создавать, изменять, развертывать и поддерживать специализированные портлеты;
- предоставляет компаниям возможность начать внедрение сервис-ориентированной архитектуры (SOA) с развертывания порталных приложений на базе SOA;
- включает готовые интегрированные решения для составных высокоэффективных портлетов, что позволяет использовать инвестиции в существующие приложения, такие как Lotus Notes и Domino, SAP, PeopleSoft и Siebel;
- тесно интегрируется с WebSphere Portal для быстрой и удобной организации взаимодействий «портлет – портлет» (C2A), коллективной работы в реальном времени (People Awareness) и порталных групп для персонализации;
- формирует базу для создания различных версий порталов по требованию, без необходимости программирования больших и сложных портлетов;
- служит основой для решений IBM Workplace dashboard.

WebSphere Portlet Factory содержит два ключевых компонента:

**Builders (построители)** – это многократно используемые компоненты IBM WebSphere Portlet Factory Designer, с помощью которых разработчики автоматизируют и ускоряют разработку и развертывание портлетов.

**Dynamic Profiling (динамическое профилирование)** – используя функцию профилирования, разработчики могут быстро и просто создавать множество специализированных приложений на базе кода одного портлета для создания адаптивных, ролевых приложений, меняющихся в режиме «по требованию».

#### Возможности интеграции WebSphere Portlet Factory:

- Lotus Notes/Domino. Удобное создание высокоэффективных составных приложений и портлетов, использующих существующие данные и приложения Domino.
- SAP. Быстрое распространение существующих бизнес-процессов и данных SAP на составные приложения, основанные на порталах.
- PeopleSoft. Быстрое и удобное создание, настройка, развертывание и поддержка высокоэффективных портлетов и составных приложений, использующих существующие бизнес-процессы и данные PeopleSoft.
- Siebel. Быстрое распространение существующих бизнес-процессов и данных Siebel на составные приложения, основанные на порталах.

### IBM WebSphere Dashboard Framework

*Мощное и гибкое средство для быстрого создания информационных панелей в сервис-ориентированной архитектуре для WebSphere Portal*

#### Новые возможности IBM WebSphere Dashboard Framework версии 6.0:

- **Расширенная интеграция с Microsoft Excel.** Допускается интеграция сложных таблиц Excel для отображения в виде графиков и таблиц непосредственно на информационной панели.

- **Карты и условные обозначения.** Простое создание географических карт с данными по странам, областям и т.д., а также добавление и настройка условных обозначений для карт, графиков и таблиц.
- **Экспорт в формат ODF.** Поддержка прямого экспорта из портлетов информационных панелей в документы ODF.
- **Аннотации.** Новые возможности взаимодействия позволяют оставлять комментарии в портлетах или в строке таблицы для просмотра другими пользователями.

#### Основные преимущества продукта:

- Сокращение затрат на разработку и поддержку информационных панелей за счет упрощения и ускорения всего цикла разработки панелей.
- Более быстрое разрешение проблем благодаря возможности инициировать действия непосредственно с панели, без необходимости в телефонных звонках или работе с несколькими системами.
- Повышение производительности сотрудников за счет персонализированного доступа к нужным данным и оповещениям.
- Стандартные инструменты, позволяющие использовать существующую инфраструктуру и полезные навыки.
- Повышение эффективности принятия решений и прозрачности бизнес-операций за счет своевременного предоставления консолидированных данных.
- Повышение гибкости информационных панелей и снижение расходов на обслуживание за счет использования пользовательских конфигураций.

#### Основные возможности:

- **Компоненты для многократного использования.** Расширяет функции IBM WebSphere Portlet Factory за счет компонентов Builders для конкретных панелей, которые выявляют шаблоны панелей и ускоряют создание пользовательских портлетов информационных панелей.
- **Пользовательская конфигурация.** Позволяет разработчикам легко настраивать конфигурацию для пользователей, включая вид портлетов и функции управления ими, данные, пороговые значения, схемы процессов и т.д. Эта возможность позволяет компаниям увеличить гибкость информационных панелей и снизить расходы на обслуживание.
- **Высококачественные диаграммы.** Позволяет создавать динамические настраиваемые диаграммы. Включает поддержку различных типов диаграмм (круговые, кольцевые, линейные, гистограммы), форматов файлов (например, SQF, PNG, JPG, BMP) и источников данных (Microsoft Excel, SAP, Siebel, IBM Lotus Domino, базы данных и Web-службы).
- **Модуль оповещения.** Упреждающее оповещение пользователей в режиме реального времени о важных событиях, влияющих на бизнес-процессы.
- **Взаимодействие.** Прозрачная интеграция с IBM WebSphere Portal для простого взаимодействия в режиме реального времени (службы обмена сообщениями, электронная почта и т.д.) непосредственно с панели. Кроме того, в портлеты можно добавлять аннотации к данным для совместного обсуждения или рецензирования материалов в специальных областях.
- **Гибкие возможности фильтрации.** Позволяет разработчикам быстро создавать фильтры, которые обеспечивают динамическую фильтрацию данных в портлетах информационных панелей по региону, дате, продукту, названию компании-производителя и т.д. Возможности фильтрации тесно связаны с технологией IBM WebSphere Portlet Factory Dynamic Profiling.

## IBM Rational Application Developer

Помогает разработчикам Java быстро проектировать, разрабатывать, тестировать и развертывать высококачественные продукты на базе Java/J2EE, порталы, приложения Web, Web-сервисы и приложения SOA:

- увеличивает производительность и сокращает время разработки и тестирования на базе Eclipse 3.2;
- обеспечивает гибкий процесс инсталляции с возможностью выбора только необходимых функций и модулей;
- интегрирован и оптимизирован для IBM WebSphere Application Server и IBM WebSphere Portal Server включая среду тестирования для этих продуктов;
- сокращает время обучения Java за счет визуального проектирования с автоматической синхронизацией кода;
- мощное средство создания приложений SOA, включая возможность автоматического создания необходимых компонент SOA, таких как WSDL- и WSIL-файлы;
- применяет визуальные техники разработки порталов;
- упрощает разработку и управление Web-приложениями.

## Средства поддержки разработки Mainsoft

*Набор продуктов Mainsoft .NET позволяет эффективно интегрировать ресурсы .NET в масштабируемую, гибкую ИТ-инфраструктуру, поддерживающую Java EE*

#### Основные особенности

Расширения Mainsoft .NET Extensions позволяют:

- создать надежную, масштабируемую среду WebSphere Portal с поддержкой корпоративных приложений и сервисов для Java™ и .NET;

- хранить контент на узлах SharePoint, в том числе документы, объявления, записи календаря, списки задач и т.д., с возможностью интеграции информации в порталы и коммуникационного взаимодействия через портлеты;
- обеспечивать защищенный доступ в масштабе из WebSphere Portal к узлам SharePoint – подразделений;
- создавать составные приложения с компонентами как Java, так и .NET, включая приложения ASP.NET, данные SharePoint и отчеты SQL;
- распространить богатый функционал конечного пользователя WebSphere Portal на платформу .NET;
- создать законченную сервис-ориентированную архитектуру (SOA) для платформ Java и .NET с помощью групп разработчиков .NET и существующих активов .NET;
- разработчикам на C# и Visual Basic с помощью инструментария для разработки ПО на базе Mainsoft Visual Studio создавать и сопровождать приложения ASP.NET без необходимости изучать Java.

Запатентованная технология Mainsoft позволяет осуществлять кросс-компиляцию исходного кода .NET в байтовый код Java и пакетировать его в портлеты, совместимые со стандартом JSR 168. Портлеты могут локально выполняться на сервере и вести себя точно так же, как любой портлет Java.

Обзор ПО Mainsoft .NET Extensions for Web Sphere Portal дает возможность организациям интегрировать активы Microsoft® .NET с решением WebSphere® Portal. Разработчики на платформе .NET могут быстро создавать составные приложения, включающие приложения ASP.NET и контент, хранящийся на узлах Microsoft Windows® SharePoint, что позволяет повысить продуктивность работы персонала и улучшить взаимоотношения с клиентами. В состав пакета .NET Extensions входят:

- Mainsoft Portal Edition.
- Mainsoft SharePoint Federator.

### Основные требования

Инструментарий разработчика (SDK) на базе Mainsoft Visual Studio дает возможность разработчикам на платформе .NET создавать приложения и сервисы, которые могут выполняться на портале как собственные.

Требования, предъявляемые со стороны SDK к ПО:

- WebSphere Portal 5.1 или 6.0.
- Microsoft Windows XP SP2.
- Microsoft Windows 2003 Server.
- Microsoft Windows Vista® Ultimate или Business.
- Visual Studio 2003 или Visual Studio 2005 Service Pack 1, версии Standard или Professional editions, включая компонент Visual Web Developer.
- IBM Power, X86, AMD64, Intel® EM64T или Sun Sparc.

Требования, предъявляемые со стороны SDK к оборудованию:

- Компьютер с двухъядерным процессором и объемом оперативной памяти не менее 2 ГБ (рекомендуется 34 ГБ).

Приложения, создаваемые с помощью ПО Visual Studio и Mainsoft, могут выполняться без каких-либо модификаций на портале и иметь те же требования, что и портал.

### Описание

Пакет Mainsoft .NET Extensions for WebSphere Portal дает возможность группам .NET-разработчиков предоставлять законченную реализацию решения WebSphere Portal с масштабируемым, открытым доступом ко всем корпоративным активам. ИТ-разработчики и аналитики могут быстро создавать составные приложения, включающие приложения ASP.NET и контент, хранящийся на узлах Windows SharePoint. В состав пакета .NET Extensions входят:

- **Mainsoft Portal Edition**  
Инструментарий разработчика на базе Visual Studio, позволяющий разработчикам на C# и Visual Basic локально интегрировать приложения ASP.NET с решением WebSphere Portal и настраивать инфраструктурные сервисы WebSphere Portal. Поддерживаются WebSphere Portal Server версий 5.1 и 6.9; ПО может работать на любой платформе, поддерживающей Java.
- **Mainsoft SharePoint Federator**  
Это добавление к решению Mainsoft Portal Edition позволяет организациям объединять существующий контент и данные, а также службы создания отчетов Microsoft SQL Reporting Services, с платформой WebSphere Portal. Поддерживаются WebSphere Portal Server версий 5.1 и 6.9; ПО может работать на любой платформе, поддерживающей Java.

Информация о продукте была предоставлена поставщиком программного обеспечения, корпорацией Mainsoft Corporation.

## Мобильный доступ к корпоративным информационным ресурсам

В стремлении к более гибкому и оперативному реагированию на сигналы рынка компании распространяют свои бизнес-процессы в зону непосредственного контакта с клиентами и предоставления услуг. В этих условиях компании пересматривают понятие «работа в офисе», поскольку сегодня корпоративное рабочее пространство распространяется далеко за пределы территории предприятия. Помимо офиса компании сотрудники могут работать в мобильном и удаленном режиме, в текущий момент времени они могут находиться где угодно – у клиента, в автомобиле, дома, в гостинице, в аэропорту или в где-то в дороге. Многие мобильные сотрудники по-прежнему используют ноутбуки, однако портативные мобильные устройства, относящиеся к новому поколению инструментов повышения продуктивности, быстро становятся необходимым элементом обеспечения долгосрочного успеха в бизнесе. С каждым годом увеличивается число корпоративных специалистов, активно использующих в своей работе устройства типа смартфона, которые помимо голосовых функций поддерживают обмен данными. Они образуют самый быстрорастущий сегмент роста: согласно многочисленным прогнозам, в период 2004 – 2009 гг. среднегодовой темп роста в сложных процентах составит в этом секторе 64,3%.

Благодаря эффективной стратегии применения портативных мобильных устройств любая компания сможет принять более обоснованные бизнес-решения, ускорить проведение транзакций, укрепить отношения с клиентами и деловыми партнерами, а также оказывать услуги с выездом к клиенту – в нужное время и в нужном месте.



Рисунок 5. Компромисс между стоимостью разработки и богатством предоставляемых пользователю возможностей.

### Как сделать мобильный офис столь же продуктивным, как и традиционный

Для эффективной поддержки мобильного офиса необходима соответствующая сервисная инфраструктура. Необходимо воспроизвести комплекс инфраструктурных компонентов и приложений, подобный тому, который был создан для настольных ПК за период, прошедший с момента их появления в начале 1980-х годов. И действительно, расширение масштабов применения сотрудниками портативных мобильных устройств означает «для многих компаний кризис ИТ, поскольку они вынуждены прилагать значительные усилия для интеграции этих технологий и создания инфраструктуры поддержки, способной удовлетворить новые потребности своего персонала»<sup>2</sup>.

Сотрудники ожидают, что благодаря своим мобильным портативными устройствами они даже в дороге смогут работать так же комфортно и эффективно, как и при нахождении в офисе. Чтобы оправдать эти ожидания, ИТ-инфраструктура для обеспечения работы мобильных устройств должна быть надежной и способной не отставать от роста потребностей в мобильной поддержке. Кроме того, эта инфраструктура должна поддерживать множество различных устройств и операционных систем, в том числе Palm OS, Research In Motion (RIM) BlackBerry, Symbian (например, для поддержки продуктов компании Nokia) и Microsoft® Windows® Mobile, поскольку предприятие может развернуть множество мобильных решений или приспособить для своих целей такие устройства, используемые его сотрудниками.

Для эффективной поддержки беспроводных портативных мобильных устройств компания должна предоставить следующие сервисы:

- **Хорошо защищенный беспроводной доступ.** Обеспечение продуктивности персонала начинается с предоставления ему беспроводного подключения, посредством которого мобильные пользователи получают доступ к ключевым данным и приложениям в любое время и в любом месте, где их устройства способны получать сигнал. Программное обеспечение IBM Lotus Mobile Connect предоставит вашей организации возможность такого доступа.

Доступ к критически важным данным и приложениям может быть реализован посредством следующих механизмов:

- Интерфейсы Lotus Sametime для мгновенного обмена сообщениями с использованием технологии роботов (сокращенное название – бот).
  - Портлеты и порталы.
  - Специально разработанные (заказные) оффлайновые приложения, в том числе порталы и приложения для работы с формами.
- **Усовершенствованные инструменты и средства для совместной работы.** (см. раздел «Средства коллективной работы и ПО для социальных сетей»).
  - **Решения для доставки приложений и данных мобильным пользователям.**
    - *Использование портлетов и порталных приложений.* Многие мобильные устройства располагают заранее установленным браузером, который позволяет мобильным пользователям обращаться к важным приложениям или данным через портлет на порталной странице. Как и в случае с бот-приложениями, этот метод доступа к приложениям и данным использует знакомую парадигму – в данном случае браузер, – чтобы предоставить мобильному пользователю приложения и данные в любом месте и в любое время. Программное решение IBM WebSphere Everyplace Mobile Portal Enable обеспечивает основанный на браузере, не зависящий от устройства доступ к порталному контенту и помогает поддерживать сценарии «компания – клиент», в которых компании неизвестен тип устройства, которое будет применять пользователь. Кроме того, благодаря этому решению сотрудники получают необходимую гибкость: они могут обращаться к интранет-приложениям с помощью устройств по собственному выбору. Для обращения к данным с помощью портлетов и порталных приложений необходимо выполнение следующих предварительных условий:
      - Web-браузер.
      - Доступ мобильного пользователя к корпоративной интранет-сети, который может быть обеспечен MVPN-решением, таким как Lotus Mobile Connect.
      - Портальная страница для представления составных приложений, к которым может обращаться мобильный пользователь.
    - *Использование специально созданных оффлайновых приложений.* Для использования приложений на основе браузера сотруднику, работающему в мобильном режиме, необходимо постоянное сетевое соединение. Однако иногда такое соединение может быть ненадежным или пользователь может предпочесть работу с приложениями в оффлайновом режиме. Заказные (специально созданные) оффлайновые приложения обеспечивают разработчику максимальную свободу в смысле предоставляемых пользователю возможностей для обмена данными между клиентом и сервером. В частности, такие приложения обеспечивают полный контроль над тем, какие данные подлежат локальному хранению на клиенте и синхронизации с дистанционно расположенным сервером. Программное обеспечение IBM Lotus Expeditor предоставляет основанную на SOA, управляемую сервером клиентскую платформу, с помощью которой разработчики могут распространить существующие приложения на множество мобильных устройств, включая ноутбуки, планшетные ПК, смартфоны и карманные компьютеры под управлением ОС Windows Mobile. Используя клиентскую платформу Eclipse Rich Client Platform в качестве базовой технологии и интегрируя механизмы безопасности, средства управления устройствами и связующее ПО, программный продукт Lotus Expeditor позволяет пользователю перевести приложения в оффлайновый режим и продолжить работу с ними в том случае, когда подключение к сети недоступно, ненадежно или дорого. Единственное предварительное условие для заказных оффлайновых приложений – доступ пользователя к корпоративной интранет-сети, который может быть обеспечен каким-либо MVPN-решением, например, Lotus Mobile Connect. Этот программный продукт обеспечивает беспрепятственное подключение к серверным приложениям и автоматическую синхронизацию данных.
  - **Управление устройствами.** Централизованное администрирование приложений, используемых мобильными сотрудниками, позволяет компании значительно уменьшить расходы на развертывание и сопровождение программного обеспечения тысяч устройств. Используя опциональный сервер, предоставляемый продуктом Lotus Expeditor, ИТ-администраторы могут из одного центрального местоположения развертывать, обновлять, сопровождать и удалять программное обеспечение на любом клиентском устройстве. Кроме того, этот сервер обеспечивает полную инвентаризацию платформенных элементов, связующего ПО и приложений, благодаря чему на устройствах пользователей и групп пользователей всегда будет развернут согласованный набор программного обеспечения. Такой уровень администрирования не только обеспечит централизованное управление приложениями, предоставляемыми мобильным сотрудникам, но и позволит конечным пользователям сосредоточиться на выполнении своих служебных обязанностей, не отвлекаясь на поиски обновлений программного обеспечения.
  - **Поддержка возможностей расширения на основе сервис-ориентированной архитектуры (SOA).** Расширяемая инфраструктура начинается с архитектуры, обладающей достаточной степенью гибкости и масштабируемости для удовлетворения текущих и будущих потребностей бизнеса. Архитектура SOA позволяет гетерогенным системам работать совместно и поддерживать ключевые возможности посредством многократно используемых компонентов. Краеугольным камнем такой архитектуры является открытая, осно-



ванная на стандартах среда, обеспечивающая независимость ИТ-инфраструктуры от платформы. В состав продукта Lotus Expeditor IBM входит универсальная система управления клиентскими устройствами, которая поддерживает технологии SOA, предоставляя необходимое программное обеспечение для разработки и развертывания составных приложений на множестве устройств.

### **Выводы: мобильный бизнес – реальный бизнес**

Осуществление перехода от традиционного офиса к «тотальному бизнесу» требует введения и соблюдения эффективной мобильной стратегии – и поддержки широкого разнообразия портативных мобильных устройств. Комплексный набор предложений IBM, описанный в этом обзоре, поможет преобразовывать жесткую ИТ-инфраструктуру в надежную и гибкую среду, способную более адекватно удовлетворять эволюционирующие потребности мобильного предприятия. И поскольку этот подход основан на открытых стандартах, компании не ограничены в использовании серверных технологий и устройств, которые наилучшим образом соответствуют их долгосрочным целям. Программное обеспечение IBM поможет вам организовать мобильный офис, который будет столь же продуктивным, как и традиционный, и вы сможете внести свой весомый вклад в улучшение практических результатов деятельности вашей компании.

## **IBM Lotus Expeditor 6.1**

### **Основные особенности**

- Помогает повысить продуктивность работы персонала и оперативность реагирования на запросы клиентов, предоставляя комплексную рабочую среду, которая объединяет разнообразные бизнес-приложения.
- Помогает обеспечивать персоналу доступ к приложениям повсеместно, в любое время и вне зависимости от наличия подключения к сети.
- Помогает сократить расходы на администрирование, обеспечивая возможность удаленного развертывания и управления приложениями.
- Помогает повысить гибкость использования ИТ-активов и снизить показатель совокупной стоимости владения благодаря реализации концепции сервис-ориентированной архитектуры (SOA).
- Помогает распространить приложения на клиентские системы с помощью знакомой разработчикам модели программирования.
- Помогает избежать привязки к одному поставщику благодаря применению модели программирования на базе стандартов.

Оцените перспективы: ваш персонал получает доступ к критически важным бизнес-приложениям всегда и везде, даже работая в автономном режиме, отключившись от сети.

Пакет IBM Lotus Expeditor помогает предприятиям повысить продуктивность работы своего персонала и оперативность реагирования на запросы клиентов, предоставляя универсальное программное обеспечение для управления клиентскими системами. Это программное обеспечение позволяет разработчикам распространять составные приложения на ноутбуки, настольные ПК, мобильные устройства, а также общедоступные компьютеры, подключенные к Интернету. Пакет IBM Lotus Expeditor, построенный на базе среды разработки Eclipse™ и спецификации сервисной платформы OSGi™ Service Platform Specification, является открытой, основанной на стандартах альтернативой программному клиенту Microsoft® .NET. Технологии Lotus Expeditor также применялись в таких программных решениях IBM, как IBM Lotus Sametime 7.5 и IBM Lotus Notes 8.

Пакет Lotus Expeditor включает следующие компоненты:

- Клиент Lotus Expeditor. Поддерживает настольные ПК, ноутбуки, планшетные компьютеры, мобильные устройства, а также общедоступные компьютеры, подключенные к Интернету.
- Сервер Lotus Expeditor. Позволяет централизованно управлять программным обеспечением, установленным на клиентских системах, и предлагает интерфейсы к корпоративным приложениям и данным.
- Набор инструментальных средств Lotus Expeditor. Обеспечивает быструю разработку приложений и развертывание программных средств для управления клиентскими системами.
- Программа установки сетевого клиента Lotus Expeditor. Обеспечивает создание и доставку портлетов на клиентские системы, управляемые сервером.

В составе клиентской части программного пакета вы также получаете решение IBM Device Runtime Environment, которое позволяет разместить серверные пользовательские интерфейсы на клиентском настольном ПК или ноутбуке.

### **Возможности Lotus Expeditor**

Возможности Lotus Expeditor позволяют повысить продуктивность работы персонала в масштабах вашей организации – от разработчиков в офисе до мобильных сотрудников.

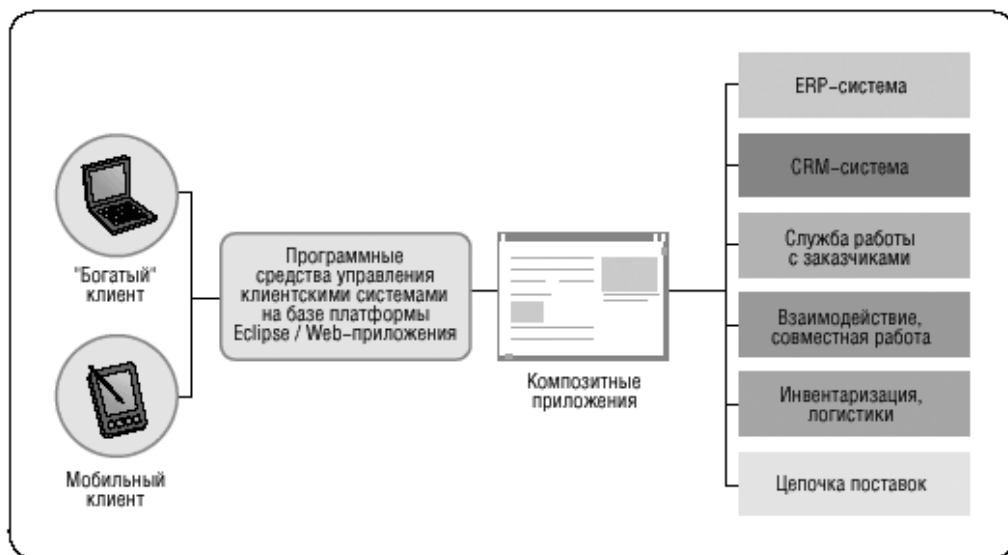


Рисунок 6. Пакет Lotus Expeditor предоставляет универсальные средства управления клиентскими системами, которые позволяют распространить составные приложения, содержащие широкий спектр разнотипных программных компонентов, на разнообразные компьютерные устройства

- **Используйте клиентские приложения в автономном режиме.** Пока конечный пользователь подключен к сети, Lotus Expeditor подготавливает данные и приложения для их автономного использования на пользовательском компьютере. Когда пользователь отключается от сети, он может использовать приложения для сохранения данных в своей локальной системе и получать нужную информацию посредством компонентов программной логики, выполняемых на его клиентском устройстве. Позже, при очередном подключении к сети, данные и приложения могут синхронизироваться с сервером.
- **Обеспечьте свой мобильный персонал гибким доступом к клиентским приложениям.** Программный пакет Lotus Expeditor может помочь повысить продуктивность сотрудников отделов продаж и сервисных служб, которые работают за пределами офиса компании, предоставляя им доступ к корпоративной информации через персональные карманные ПК и смартфоны.
- **Интегрируйте клиентское программное обеспечение в единое составное приложение.** Пакет Lotus Expeditor может использоваться для развертывания приложений, которые логически интегрируют компоненты в комплексную программную среду и физически интегрируют эти компоненты в бизнес-процессы, обслуживаемые программными системами уровня back-office. Lotus Expeditor может обеспечивать интеграцию таких компонентов, как ПО IBM WebSphere Portal, терминальные программы, набор инструментальных средств Standard Widget Toolkit (SWT) для платформы Eclipse, среда разработки Microsoft Visual Basic, технология пользовательских интерфейсов Web-приложений Asynchronous JavaScript and XML (Ajax), документы Adobe® Portable Document Format (PDF), сервлеты Java Server Pages и функции IBM Lotus Forms. Кроме того, пакет Lotus Expeditor обеспечивает взаимодействие и функциональную совместимость этих компонентов.
- **Распространяйте разнообразные приложения на клиентские системы.**
  - *Обеспечьте возможность использования порталных приложений IBM WebSphere Portal в автономном режиме.* Создайте интерфейсы к порталным приложениям для крупных клиентов. Сотрудники могут использовать порталные приложения, работая в автономном режиме, что является идеальным решением в ситуациях, когда пользователь находится за пределами офиса, либо когда подключение к Интернет слишком дорого, связь ненадежна или попросту отсутствует. Применив входящую в пакет Lotus Expeditor специальную программу установки сетевого клиента, вы сможете использовать программное обеспечение IBM WebSphere Portal для управления приложениями, развернутыми на клиентских системах. А набор инструментальных средств, также включенный в пакет Lotus Expeditor, позволит вам преобразовать портлеты на базе спецификации JSR 168 (Java Specification Request) в приложения для «толстого» клиента, которые выполняются в операционных средах Microsoft Windows® или Linux®. Используя Lotus Expeditor версии 6.1, вы можете применять инструментарий IBM WebSphere Portlet Factory для ускорения разработки портлетов, предназначенных для управления клиентскими системами.
  - *Распространите приложения IBM WebSphere на клиентские системы.* Распространите модель программирования IBM WebSphere на средства управления клиентскими системами, развернутыми на ноутбуках, настольных ПК, персональных мобильных устройствах и общедоступных компьютерах, подключенных к Интернету. Пакет Lotus Expeditor позволяет повысить продуктивность сотрудников, работающего вне офиса, с помощью удобного и эффективного пользовательского интерфейса, обеспечивающего доступ к бизнес-приложениям с различного рода мобильных компьютерных устройств или домашнего ПК. Кроме того, благодаря возможностям Lotus Expeditor можно использовать Web-ориентированные приложения в условиях плохой связи или при отсутствии подключения к сети.
  - *Упростите интеграцию ваших оффлайн-приложений IBM Lotus Forms.* Программное обеспечение IBM Lotus Forms позволяет разрабатывать электронные формы на базе языка XML, которые могут

заполняться пользователями в онлайнном или автономном режиме. С помощью функций Lotus Expeditor можно автоматизировать многие операции обработки и представления форм. Формы и связанные с ними данные можно сохранять в зашифрованном виде в программном клиенте Lotus Expeditor для настольных систем в специальной базе данных и затем, при следующем подключении к сети, синхронизировать с соответствующими формами, размещенными на сервере. Lotus Expeditor позволяет также объединять электронные формы с другими компонентами клиентской системы в единое составное приложение.

- o *Синхронизируйте реляционные данные.* Обеспечивайте доступ к бизнес-данным из серверной части СУБД, источника данных ODBC (Open Database Connectivity) или JDBC (Java Database Connectivity) без необходимости изменения алгоритмов синхронизации. Пакет Lotus Expeditor позволяет перемещать данные из реляционного источника данных в зеркальное хранилище связующего ПО, поддерживающее функции кэширования и управления производительностью. Затем эти данные могут быть синхронизированы с содержимым информационного хранилища клиентской системы посредством соответствующих функций Lotus Expeditor.
- o *Распространите технологии SOA на средства управления клиентскими системами.* Обеспечьте доступ средств управления клиентскими системами к Web-сервисам. Построенное на концепции сервис-ориентированной архитектуры (SOA) ПО Lotus Expeditor может упростить использование Web-сервисов, основанных на платформе Java Micro Edition или Axis (JSR 172 и 101). Являясь частью SOA, это программное обеспечение позволит вам применять интеграционные адаптеры пакета IBM WebSphere Business Integration для реализации интерфейса к Web-сервисам, а также распространить серверные приложения, такие, например, как решения Siebel, в среду управления клиентскими системами через сервисную шину предприятия на базе платформы WebSphere.
- **Воспользуйтесь возможностями выбора из широкого спектра пользовательских интерфейсов и моделей программирования.** Наряду с поддержкой как традиционных, так и Web-ориентированных пользовательских интерфейсов, пакет Lotus Expeditor обеспечивает защиту инвестиций заказчика в имеющиеся трудовые ресурсы и помогает избежать привязки к одному поставщику, предлагая разработчикам выбор различных моделей программирования. В числе этих моделей – платформа разработки клиентского ПО на базе технологий Eclipse и контейнер сервлетов, которые обеспечивают разработчикам возможность создавать приложения Eclipse или Web-приложения, работающие как в онлайнном, так и в автономном режиме. Пакет Lotus Expeditor – в целях ускорения процесса разработки программного обеспечения – может интегрироваться в виде подключаемого модуля с решением IBM Rational Application Developer.
- **Сократите расходы благодаря удаленному развертыванию и управлению клиентскими приложениями.** Пакет Lotus Expeditor может способствовать сокращению расходов, позволяя развертывать клиентские приложения и управлять ими в удаленном режиме непосредственно с сервера. Средства управления приложениями способны идентифицировать поддерживаемые компьютерные устройства и выполнять на них различные задачи, включая сбор данных об установленном ПО, установку, конфигурирование, подготовку к работе и удаление программного обеспечения. Кроме того, с помощью компонента управления приложениями вы можете контролировать доступ администратора и пользователей к программным интерфейсам.

## IBM Lotus Mobile Connect

Lotus Mobile Connect позволяет компаниям эффективно доставлять приложения мобильным сотрудникам через различные беспроводные и проводные сети. Это распределенная, масштабируемая, многофункциональная платформа для взаимодействия, разработанная для оптимизации пропускной способности каналов передачи данных, сокращения расходов и обеспечения безопасности. Она создает мобильную виртуальную частную сеть (VPN), данные в которой шифруются при передаче через слабозащищенные проводные и беспроводные соединения. Эта платформа объединяет множество стандартных беспроводных сетей, работающих по протоколу IP, и других сетей, серверное оборудование, операционные системы устройств и мобильные протоколы безопасности. Поддерживаются клиентские устройства Windows Mobile V5, а также устройства Nokia E50, E60, E61, E62 и E70 (добавлено в этом выпуске). Программное обеспечение Lotus Mobile Connect (следующий выпуск IBM WebSphere Everyplace Connection Manager) можно использовать с IBM WebSphere Portal, IBM Lotus Expeditor, IBM Lotus Sametime, IBM Lotus Notes и IBM Workplace Forms для шифрования и доставки бизнес-приложений мобильным пользователям. Это ключевой компонент инфраструктуры User Platform и многих других специализированных отраслевых решений IBM.

### Преимущества

- Обеспечивает связь с ресурсами предприятия посредством множества протоколов связи для IP-сетей и других сетей, а также через беспроводные и проводные сети.
- Защищает конфиденциальные данные, передаваемые по беспроводным сетям.
- Позволяет мобильным пользователям поддерживать подключение активным благодаря прозрачному межсетевому роутингу.
- Сокращает расходы на передачу данных по мобильным сетям и на оплату подключения за счет оптимизации передачи данных.
- Расширяет количество возможных вариантов работы благодаря поддержке множества клиентских платформ и устройств, включая IBM AIX, Linux, Symbian, Microsoft Windows XP и Microsoft Windows Mobile.
- Повышает производительность за счет интеграции с другими мощными решениями для совместной работы, такими как IBM Lotus Sametime, IBM Lotus Notes, IBM Lotus Expeditor и IBM WebSphere Portal.

## Преимущества по сравнению с традиционным подключением к сетям VPN по протоколу IPSec

| Мобильная функция клиента   | Lotus Mobile Connect | Традиционное подключение к VPN по протоколу IPSEC |
|---|----------------------|---|
| Сквозное шифрование   | X                    | X   |
| Прозрачный межсетевой роуминг для IP-сетей и других сетей   | X                    |   |
| Шифрование данных при IP-маршрутизации через сети, работающие по протоколам, отличным от IP           | X                    |   |
| Трансляция сетевых адресов (NAT)  | X                    |   |
| Двунаправленная, двухфакторная проверка подлинности   | X                    | X   |
| Сокращение заголовков, сжатие и фильтрация IP-данных для сокращения числа избыточных пакетов          | X                    |   |
| Оптимизация протокола TCP для минимизации дорогостоящих повторных передач из-за задержек в сети       | X                    |   |
| Динамическое завершение и восстановление подключений  | X                    |   |
| Профили настройки производительности, изменяемые в соответствии с различиями в технологии подключения | X                    |   |
| Поддержка платформ Microsoft Windows Pocket PC 2002, Windows Mobile 2003, Palm OS, Symbian и Linux    | X                    | X   |

### Особенности

- **Функции безопасности** позволяют обеспечить защиту данных в мобильных приложениях. Это программное обеспечение имеет функции подключения по протоколу SSL, а также стандарты удаленного доступа из PPP-клиентов по протоколам WTLS и Point-to-point Protocol (PPP). Для шифрования и дешифрования данных используется симметричный ключ с переменной длиной, самый надежный ключ имеет длину 256 бит и используется в стандарте AES. ПО Lotus Mobile Connect сертифицировано по стандартам FIPS 140-2, 197, 186-2 и 1801-1. Криптографические библиотеки, используемые IBM, были протестированы и проверены федеральными агентствами США и Канады.
- **Динамические профили сеансов** позволяют распознавать тип сети, с помощью которой осуществляется подключение, и автоматически применять параметры настройки для оптимизации производительности. Это может упростить конфигурацию и расширить возможности прозрачного роуминга за счет автоматического выбора параметров производительности для конкретной сети при использовании роуминга.
- Возможность **экспорта и импорта файлов клиентской конфигурации** может упростить изменение клиентской конфигурации «на лету». Администратор может задавать или изменять клиентские параметры и передавать клиенту новые параметры конфигурации. Клиент может импортировать новую конфигурацию и принимать изменения.
- **Проверка и автоматический запуск приложений** позволяет настроить клиент Mobility Client на проверку того, запущены ли определенные программы, например антивирусное ПО или персональный брандмауэр, до установления соединения.
- Благодаря использованию **мастера VPN** усовершенствован процесс установки с помощью Quickstart Mobile VPN. Мастер VPN может настраивать типовые параметры Lotus Mobile Connect, которые позволяют ускорить настройку и начало работы.
- Новый вариант подключения позволяет осуществлять **реализацию без каких-либо изменений в настройках брандмауэра**. Программное обеспечение можно настроить на использование обычно открытых портов брандмауэра, используемых для работы в Интернете.
- Расширенная **поддержка беспроводных сетей**, таких как UMTS, HSDPA, Motorola Astro и WCDMA.
- Дополнительная **поддержка клиентских устройств**, таких как Nokia 9500, 9300, 9330i, E50, E60, E61, E62, E70 и устройства под управлением Windows Mobile в портретном или альбомном режиме.
- **Поддержка Linux** – Red Hat Enterprise Linux V4 AS и ES для процессоров Intel, SuSE Linux Enterprise Server версии 9 и 10.
- Расширена **совместимость** с отдельными решениями сторонних разработчиков VPN.

## IBM Lotus EasySync Pro

### Все возможности IBM Lotus Notes у вас на ладони

- Синхронизация сообщений E-mail, календаря, списка дел, контактной информации и журнала IBM Lotus Notes с PDA.
- Возможность выбора информации, которую вы хотите получать в программе Lotus Notes на вашем ПК и загружать в PDA.
- Возможность назначения для каждой категории данных типа синхронизации: двунаправленный обмен, обновление только на ПК или обновление только на КПК.
- Использование настроек установленной у вас версии Lotus Notes, что обеспечивает автоматическую синхронизацию с базой данных почты на вашем ПК или ее копией на сервере электронной почты IBM Lotus Domino.

- Возможность просмотра, сортировки сообщений E-mail и ответа на них без использования ПК за счет синхронизации ящика входящих сообщений Lotus Notes с почтовым клиентом, установленным на PDA.

### Что нового в IBM Lotus EasySync Pro V4.2.4?

IBM Lotus EasySync Pro позволяет синхронизировать информацию электронной почты, календаря, списка задач, списка контактов и журнала IBM Lotus Notes между Lotus Notes и ведущими моделями PDA (КПК). Важнейшая для вас информация, записанная с использованием технологии Lotus Notes, доступна из любой точки без помощи портативного компьютера. Кроме того, EasySync Pro позволяет легко получать новую информацию о встречах и контактах и даже работать с электронной почтой без доступа к своему компьютеру.

### Преимущества Lotus EasySync Pro

- Синхронизирует сообщения E-mail, календарь, список дел, контактную информацию и журнал IBM Lotus Notes с вашим PDA.
- Позволяет выбрать, какую именно информацию вы хотите получать в программе Lotus Notes вашего ПК, а какую загружать в PDA.
- Позволяет назначить для каждой категории данных тип синхронизации: двунаправленный обмен, обновление только на ПК или обновление только на КПК.
- Использует настройки установленной у вас версии Lotus Notes, обеспечивая автоматическую синхронизацию с базой данных почты на вашем ПК или ее копией на сервере электронной почты IBM Lotus Domino.
- Позволяет просматривать, сортировать сообщения E-mail и отвечать на них без использования ПК благодаря синхронизации ящика входящих сообщений Lotus Notes с почтовым клиентом, установленным на PDA.

Постоянное увеличение числа мобильных сотрудников повышает важность эффективного удовлетворения их рабочих потребностей. Теперь в этом помогут новые возможности IBM Lotus EasySync Pro V4.2.4:

- Широкий выбор поддерживаемых устройств.
- Microsoft Windows Mobile 5.
- Карманный ПК.
- Смартфон.
- Устройства под управлением операционной системы Palm OS 5.
- Усовершенствованная технология синхронизации.
- Поддержка многопользовательской версии Lotus Notes 7.

IBM Lotus EasySync Pro позволяет синхронизировать информацию электронной почты, календаря, списка задач, списка контактов и журнала IBM Lotus Notes между Lotus Notes и ведущими моделями КПК (PDA). Важнейшая для вас информация, записанная с использованием технологии Lotus Notes, доступна из любой точки без помощи портативного компьютера. Кроме того, EasySync Pro позволяет легко получать новую информацию о встречах и контактах и даже работать с электронной почтой без доступа к своему компьютеру.

## IBM Lotus Notes Traveler

Сегодня сотрудникам все чаще приходится работать вне офиса. Компании любого масштаба ищут способы, которые помогут их мобильным сотрудникам работать более продуктивно – в любое время и где бы они не находились.

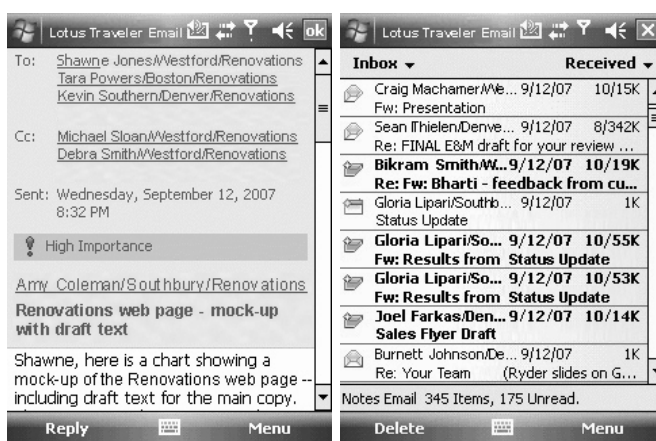


Рисунок 7. Интерфейс IBM Lotus Traveler

Запланированное к выпуску в 2008 г. ПО IBM Lotus Notes Traveler предоставит готовые к использованию средства поддержки мобильных пользователей IBM Lotus Notes и IBM Lotus Domino Web Access. ПО IBM Lotus Notes Traveler будет обеспечивать автоматическую репликацию в реальном времени сообщений электронной почты Lotus Domino, (включая вложения), календаря, адресной книги, журналов и списков заданий. ПО будет изначально поддерживать доступ с мобильных устройств Microsoft Windows Mobile и будет работать с любыми проводными и беспроводными подключениями. Это программное обеспечение поможет вашим мобильным сотрудникам быстрее реагировать на потребности бизнеса, при этом вы сможете использовать ранее сделанные инвестиции в ПО Lotus Domino.

# Расширенные средства коллективной работы и ПО для социальных сетей

*Концепция Lotus – «группового программного обеспечения» – произвела настоящую революцию в способах обмена знаниями между сотрудниками в сети*

Технологии Lotus лидируют на рынке в трех основных областях: системы электронной почты и коллективной работы, управления знаниями и системы поддержки дистанционного обучения. Это технологии, которые позволяют организациям любого размера эффективно обмениваться информацией, сотрудничать, распространять знания и вести бизнес через Интернет.

Сегодня технологии IBM Lotus продолжают наращивать свое преимущество на рынке систем передачи сообщений и совместной работы за счет стандартизации всего набора предлагаемых продуктов на основе открытых протоколов Интернета, чтобы организации по всему миру могли пользоваться преимуществами технологий-интернет в таких новых областях, как управление знаниями, мгновенная пересылка сообщений, совместная работа через Web, дистанционное обучение. Эти решения работают практически на всех распространенных операционных системах. Lotus предлагает целый спектр технологий, которые позволяют предоставлять провайдером услуги Интернета и хостинга приложений, решения в области совместной работы и передачи сообщений.

Lotus устанавливает стандарты в подходах к проблематике управления знаниями. Решения Lotus в этой области основаны на уникальном понимании компанией способов использования организациями интеллектуального капитала. IBM верит, что управление знаниями – это не только технологии, но и методологии и решения, которые объединены принципом «Люди (поиск экспертизы), места (среда для обмена знаниями) и информация (управление контентом)».

**Цель Lotus** – использовать свои технологии в качестве ядра для новой модели интеграции людей, информации и бизнес-процессов, и тем самым обеспечить себе конкурентное преимущество в будущем.

Эти технологии предназначены для проводного и беспроводного Интернета, они соединяют сообщества между собой, охватывают беспроводные устройства и проникают сквозь организационные границы внутри предприятий и организаций и за их пределами.

## Стратегия IBM Unified Communications and Collaboration

В этом и следующем десятилетиях значительных экономических успехов смогут добиться те организации, которые способны рационализировать обмен знаниями и информацией в масштабе всего предприятия. Новая парадигма ситуативных глобальных коммуникаций и коллективной работы в реальном времени, называемая термином «унифицированные коммуникации», предлагает основу для подобной рационализации. Системы унифицированных коммуникаций сводят вместе различные технологии коллективной работы – такие как отображение статуса присутствия, мгновенный обмен сообщениями, телефония, аудио-, видео- и Web-конференции, унифицированные сообщения и поддержка мобильных устройств, – обеспечивая доступ к ним через простой, удобный в использовании интерфейс.

IBM стала одной из первых компаний, разработавших систему унифицированных коммуникаций. Ее решение Lotus Sametime быстро завоевало признание на рынке, пользуясь большей популярностью в корпоративных средах, чем любое другое решение.

### Что такое унифицированные коммуникации?

Система унифицированных коммуникаций – это среда коллективной работы, включающая следующие компоненты: отображение статуса присутствия, мгновенный обмен сообщениями, телефония и/или аудиоконференции, Web-конференции и совместное использование данных, унифицированные сообщения (единое хранилище сообщений для голосовой почты, электронной почты и факсов), поддержка мобильных пользователей и/или видеоконференцсвязь. Большинство из этих коммуникационных технологий уже присутствуют на рынке в течение некоторого времени, однако в настоящее время мы отмечаем потребность конечных пользователей в объединенных коммуникациях, то есть в использовании общего, интуитивно понятного интерфейса для доступа ко всем этим возможностям, интегрированным с инфраструктурой внутренних систем.

До появления технологий унифицированных коммуникаций людям зачастую приходилось заблаговременно решать, какой из методов коммуникаций они хотят использовать (голосовая связь, электронная почта, мгновенный обмен сообщениями, Web- или видеоконференции). Как правило, в ходе совещаний уже невозможно было перейти к использованию других или дополнительных коммуникационных каналов. Новая парадигма унифицированных коммуникаций позволяет пользователям начать взаимодействия с любого метода взаимодействий и затем, по мере необходимости, свободно добавлять любые другие или все коммуникационные каналы. Кроме того, средства унифицированных коммуникаций могут быть интегрированы практически в любой бизнес-процесс или в любую ситуацию, где требуется взаимодействие между людьми или привлечение дополнительных участников.



Рисунок 8. Возможности системы унифицированных коммуникаций

Внедрение продуманной системы унифицированных коммуникаций позволяет значительно сократить или исключить множество разрозненных коммуникаций, чтобы более оперативно организовывать ситуационные взаимодействия, индивидуальные или групповые, поддерживаемые такими возможностями, как отображение статуса присутствия, мгновенный обмен сообщениями, голосовая связь и конференции. Эти системы, как правило, тесно интегрируют средства обмена информацией в реальном времени с технологиями коллективной работы и любыми устройствами, используемыми человеком в контексте любого приложения, поддерживающего рабочий процесс.

Возможность получать уведомления о присутствии является необходимым компонентом системы унифицированных коммуникаций. Уведомления о присутствии позволяют видеть статус любого коммуникационного или рабочего инструмента, который можно использовать в контексте выполняемой работы. Например, статус телефона (свободен, занят, селекторное совещание и т.д.) позволяет получить значительно больше информации о том, как люди работают, а также дополнить и расширить информацию о присутствии пользователя, получаемую на основе данных из календаря, сервисов определения местоположения или состояния клавиатуры компьютера. Имея информацию о статусе устройства, а также о ситуации, в которой находится пользователь этого устройства, можно более оперативно и эффективно связываться и взаимодействовать с коллегами в рамках конкретных бизнес-процессов.



Рисунок 9. Унифицированные коммуникации интегрируют приложения, сервисы, устройства и средства передачи информации

Компании разрабатывают показатели эффективности системы унифицированных коммуникаций, такие как:

- количество непринятых внутренних телефонных звонков; многие организации рассматривают не принятый звонок как неудавшуюся попытку взаимодействия;
- сокращение объема внутренних голосовых сообщений;
- уменьшение количества внутренних сообщений по электронной почте;
- увеличение объемов голосового трафика между сотрудниками;
- сокращение количества запланированных встреч;
- более активное использование голосовых конференций;
- более активное использование Web-конференций;

- насколько часто в случае необходимости третьей стороны подключаются к конференции или совещанию;
- эффективность групповой работы, определяемая на базе прибыли в расчете на одного сотрудника и/или расходов в расчете на одного сотрудника.

### **Стратегия IBM – UC<sup>2</sup>. UC<sup>2</sup> = Unified Communications + Collaboration**

Стратегия и концепция унифицированных коммуникаций и коллективной работы IBM заключаются в стимулировании инноваций и повышении динамичности бизнеса благодаря возможности проще находить людей, связываться с ними и сотрудничать в среде унифицированных коммуникаций. В рамках реализации этой стратегии компания предлагает открытую, расширяемую программную платформу, которая интегрирует уведомления о присутствии, мгновенный обмен сообщениями, электронную почту, унифицированные сообщения, Web-, аудио- и видеоконференции, телефонию и бизнес-приложения в средах на базе технологий различных поставщиков.

Таким образом, стратегия IBM UC<sup>2</sup> заключается в предоставлении платформы для унифицированных коммуникаций и коллективной работы, которая охватывает смешанные среды, предлагает единый клиентский интерфейс и открытую, расширяемую программную модель, чтобы поддерживать экосистему партнеров и разработчиков, создающих инновационные решения.

Важная фраза в концепции IBM UC<sup>2</sup> – «расширяемая программная платформа». IBM приложила максимум усилий, чтобы обеспечить свободную расширяемость новейшей версии Lotus Sametime (и Lotus Notes 8.0). Это решение создано на базе платформы Eclipse с открытым исходным кодом и может легко расширяться с использованием плагинов, разрабатываемых клиентами или сторонними поставщиками.

Помимо Lotus Sametime, IBM предлагает другое программное обеспечение для обмена сообщениями и коллективной работы, включая Lotus Notes для электронной почты и календарного планирования, WebSphere Portal для разработки Web-сайтов и составных приложений, Lotus Quickr для организации коллективных рабочих сред и Lotus Connections для развертывания ориентированной на бизнес платформы для социальных взаимодействий, чтобы предоставить пользователям преимущества динамичных сетей, объединяющих коллег, партнеров и клиентов.

В настоящее время в мире насчитывается около 17 миллионов пользователей Lotus Sametime. При этом, 98 – 99% клиентов, установивших Lotus Sametime, используют это решение.

Если прежде Lotus Sametime, как правило, развертывали клиенты, уже использующие другие программные продукты и сервисы IBM, то теперь IBM рассматривает средства коллективной работы и коммуникаций Lotus Sametime как механизм продвижения других своих продуктов.

### **Конкурентные преимущества**

В отличие от конкурентов IBM имеет огромную глобальную сервисную организацию. IBM полагает, что ее сервисные возможности обеспечивают ей значительные конкурентные преимущества, поскольку многие клиенты, планирующие внедрить полное, интегрированное решение для поддержки унифицированных коммуникаций, захотят, чтобы высококвалифицированные специалисты глобальной сервисной организации оказали им помощь в проектировании и развертывании этого решения.

IBM также уверена в том, что ее открытая программная модель, используемая для разработки Lotus Sametime, позволит другим разработчикам проще создавать и продавать свои собственные расширения и встраиваемые приложения для Lotus Sametime. Таким образом, IBM крайне заинтересована в успехе своих партнеров, поскольку они будут обеспечивать повышение прибылей самой IBM.

IBM намерена обеспечивать себе конкурентное преимущество, предлагая более высокие уровни инноваций. IBM считает, что добиться этого ей позволит открытость ее продуктов – Lotus Sametime, Lotus Notes и Lotus Connections, в основе которых лежит программная платформа Eclipse с открытым исходным кодом. Кроме того, компания полагает, что открытая программная модель обеспечивает ей преимущество в плане скорости разработки, и что IBM Lotus сможет просто обогнать конкурентов. Партнеры IBM, создающие инновационные продукты, также будут иметь преимущества в скорости разработки решений на базе платформы Lotus Sametime над теми, кто занимается проектированием ПО на базе более закрытых платформ.

### **Экосистема партнеров по разработке решений для Lotus Sametime**

Стратегия UC<sup>2</sup> выходит за пределы IBM. Ее ключевым компонентом является поддержка активной экосистемы партнеров и расширение возможностей Lotus Sametime, предлагаемых самой IBM. При этом IBM четко определила, что она будет продолжать разработку унифицированного клиента, системы мгновенного обмена сообщениями с функцией отображения статуса присутствия, технологий интеграции с системами телефонии, методов организации Web-конференций и унифицированной среды проведения совещаний. Таким образом, партнерам предлагается огромное поле деятельности по разработке дополнительных возможностей Lotus Sametime включая такие, как IP-телефония, унифицированные сообщения, интеграция голосовых конференций, интеграция видеоконференций, средства очистки сообщений от вирусов и спама, мониторинг и управление, интеграция процессов и множество других полезных и инновационных функций.

Среди партнеров IBM есть как перспективно мыслящие, инновационные компании сектора малого бизнеса, являющиеся лидерами в конкретных областях, так и международные гиганты, предлагающие лучшие продукты на своих



собственных рынках. Мало кто сможет конкурировать с IBM по широте выбора функциональных возможностей, предлагаемых партнерами и платформой Lotus Sametime. IBM заявила, что она не будет ущемлять интересы своих партнеров, выпуская решения со схожими функциями, как это делают некоторые ее конкуренты.

Результатом такой политики IBM является развитие экосистемы ее стратегических партнеров, ускоряющей разработку гибкой и расширяемой среды унифицированных коммуникаций и коллективной работы. Благодаря этим партнерским отношениям, Lotus Sametime позволяет отдельным сотрудникам и группам работать вместе в реальном времени, используя самые разные коммуникационные возможности, находясь в любом месте с сетевым устройством практически любого типа.

### **Открытая платформа**

Превращение Lotus Sametime в приложение и одновременно в открытую, расширяемую платформу является блестящим решением IBM. Предоставление клиентам и разработчикам возможности легко расширять такие функции Lotus Sametime, как уведомления о присутствии, мгновенный обмен сообщениями, аудио-, видео- и Web-конференции, и/или встраивать эти функции в другие бизнес-приложения для сред под управлением различных операционных систем, принесет значительные выгоды компаниям, которые предпочитают использовать Lotus Sametime, а не более закрытые конкурирующие решения для поддержки унифицированных коммуникаций. Тот факт, что Lotus Notes, Lotus Quickr, Lotus Connections и WebSphere Portal переносятся на общую платформу Eclipse, на которой основывается Lotus Sametime, и что любое из этих приложений будет интегрироваться и работать со всеми другими, значительно повышает привлекательность всей стратегии IBM UC<sup>2</sup>.

## **Семейство IBM Lotus Sametime**

Lotus Sametime предлагает функции отображения статуса компьютера и пользователя, мгновенный обмен сообщениями с обширными возможностями форматирования, шифрование сообщений, двухсторонние и многосторонние аудио-, видео- и Web-конференции, совместное использование данных, режим виртуальной доски и возможность взаимодействий между организациями. В сочетании с Lotus Domino, Lotus Notes, WebSphere Portal, Lotus Quickr и Lotus Connections IBM предлагает такие дополнительные возможности, как сервис каталогов, аутентификация и авторизация, электронная почта, календарное планирование, общие рабочие пространства, поддержка групповых взаимодействий, средства Web-разработки и среда портала. В сотрудничестве со своими партнерами IBM разработала чрезвычайно привлекательную экосистему коммуникаций.

Стремление IBM «предоставить людям возможность проще находить других специалистов, связываться и сотрудничать с ними» согласуется с текущими глобальными экономическими тенденциями, в соответствии с которыми, рационализация цепочки формирования знаний станет следующим источником значительного повышения прибыли на предприятии. Это будет происходить подобно тому, как оптимизация цепочки поставок приносила значительные выгоды в течение последних двух десятилетий. Простой доступ к пользователям, их знаниям и опыту с использованием Lotus Sametime и других инструментов IBM Lotus для групповой работы и социальных взаимодействий будет поддерживать корпоративные инновации и динамичность бизнеса.

### **Функциональные возможности Lotus Sametime**

IBM выпустила Lotus Sametime 7.5.1 с пятью новыми функциями:

- двусторонняя видеосвязь,
- закладки в окне чата (многосторонние чат-сессии, одно окно с закладками для каждой сессии),
- интеграция с Microsoft Office и Outlook,
- поддержка Linux-серверов для развертывания серверного компонента Lotus Sametime,
- поддержка клиентских систем Macintosh для выполнения клиентских компонентов Lotus Sametime Connect и Meeting Room.

Поскольку некоторые компании высказали обеспокоенность по поводу миграции, Lotus Sametime 7.5.1 выводится на рынок не как основной релиз, а как обновление предыдущей версии, хотя пользовательский интерфейс и функциональные возможности решения были радикально изменены и усовершенствованы. Кроме того, базовое программное обеспечение было полностью переписано, и теперь является плагинами на базе Eclipse.

Итак, что есть в запасе для будущих выпусков Lotus Sametime? Безусловно, Lotus Sametime будет совершенствоваться в плане включения дополнительных средств интеграции с системами телефонии. Хотя Lotus Sametime не будет иметь встроенных функций АТС, разрабатывается более развитый интерфейс для телефонии. Это необходимо для обеспечения сопоставимости с решением Microsoft и, в конечном итоге, для предоставления пользователям Lotus Sametime функционально насыщенной среды управления телефонией, вне зависимости от того, какая корпоративная система телефонии используется.

## **IBM Lotus Sametime Entry**

Программное обеспечение IBM Lotus Sametime Entry предназначено компаниям, которые ищут альтернативу общедоступным службам мгновенного обмена сообщениями (Instant Messaging, IM) либо дорогим проприетарным предложениям. Воспользоваться преимуществами готовой к поддержке бизнеса системы Lotus Sametime Entry

для мгновенного обмена сообщениями, обладающей возможностями шифрования и аутентификации, простой в установке и более дешевой, чем полнофункциональные программные IM-системы, вполне смогут компании масштаба от малого до среднего. Кроме того, решение Sametime Entry поддерживает несколько различных серверных и пользовательских операционных платформ, что не потребует от компаний обновления или замены используемого системного ПО для развертывания IBM Lotus Sametime Entry.

Программное обеспечение IBM Lotus Sametime Entry предлагает базовые возможности для коллективного взаимодействия в реальном времени, необходимые и достаточные для поддержки современных бизнес-сред. Lotus Sametime Entry содержит функции мгновенного обмена сообщениями, многопользовательского чата, уведомления о присутствии в сети, форматирования текста и проверки орфографии, поддержки эмограмм (смайликов) и управления списком контактов. Доступна также возможность сохранения истории чат-сессий, что дает возможность пользователям записывать свои важные для бизнеса деловые переговоры и затем просматривать их по мере необходимости.

Решение IBM Lotus Sametime Entry также предназначено для интеграции с популярными бизнес-приложениями – такими как служба электронной почты и офисные приложения Microsoft® Office – через Microsoft Outlook. Благодаря этой интеграции пользователи смогут воспользоваться, в частности, функцией уведомления о присутствии в сети непосредственно в среде этих бизнес-приложений, определяя возможность взаимодействия со своими контактами в данный момент времени и независимо от того, в каком приложении они сейчас работают. Кроме того, функция уведомления о присутствии в сети из пакета Lotus Sametime Entry позволяет пользователю, при необходимости, изменять свой онлайн-статус, оперируя режимами «в сети», «нет на месте», «недоступен», «не беспокоить», «невидим» и т.д.

«Базовые функции мгновенного обмена сообщениями, многие годы с успехом применявшиеся пользователями IBM Lotus Notes, мы сегодня сделали доступными в рамках предложения Lotus Sametime Entry, – говорит Брюс Морзе (Bruce Morse), вице-президент подразделения IBM Lotus по унифицированным решениям для коммуникаций и коллективной работы. – Мы уверены, что простота использования, богатый набор функций и экономическая эффективность Lotus Sametime Entry сделают этот продукт привлекательным для компаний масштаба от малого до среднего, а также для организаций, которые используют службы электронной почты от других поставщиков».

## **IBM Lotus Sametime Standard**

Для компаний и организаций, которые ищут полнофункциональные комплексные унифицированные решения для коммуникаций и коллективного взаимодействия, IBM предлагает программное обеспечение Lotus Sametime Standard. ПО IBM Lotus Sametime Standard предоставляет эффективные средства для оповещения о присутствии в сети, мгновенного обмена сообщениями, интернет-телефонии (VoIP), проведения Web- и видеоконференций, поддержки разнообразных мобильных устройств и обеспечения функциональной совместимости с общедоступными IM-сетями, а также возможность встраивания пользовательских программных модулей.

### **Среди новых функций Lotus Sametime Standard 8:**

- Расширенная поддержка программным сервером IBM Lotus Domino® 8 различных платформ, а также поддержка самого сервера виртуализованными средами VMWare.
- Расширенная поддержка мобильных устройств, включая устройства Nokia серии E и Sony Ericsson, а также устройства на базе ОС Microsoft Windows® Mobile 6.
- Новые возможности двухсторонних видеоконференций (режим Point to Point Video) для пользователей систем Macintosh.
- Интеграция с приложениями офисного пакета Microsoft Office 2007.

## **IBM Lotus Sametime Advanced**

Lotus Sametime Advanced будет предлагать передовые средства организации коллективной работы, такие как постоянно действующие чаты и первый в отрасли комплекс инструментов для широковещательных взаимодействий, который упростит поиск информации и обмен знаниями в реальном времени. Кроме того, в это решение планируется включить разработанные специалистами IBM Research плагины, которые позволят пользователю мгновенно предоставлять другим сотрудникам доступ к изображению на своем мониторе и находить специалистов, работающих в том же подразделении.

## **IBM Lotus Sametime Unified Telephony**

ПО Lotus Sametime Unified Telephony – это новое предложение IBM, которое позволит встраивать средства телефонных коммуникаций в наиболее часто используемые бизнес-приложения. Это решение, в котором реализованы компоненты технологии Siemens OpenScape, позволит управлять коммуникациями для многочисленных систем телефонии, предоставляя доступ к ним практически из любого приложения.

### **Развернув решение Lotus Sametime Unified Telephony, пользователи получат возможность:**

- Управлять входящими звонками. На экране монитора будет появляться сообщение о входящем звонке, предлагающее такие варианты, как перенаправление вызова на другое устройство, например мобильный телефон, или в систему голосовой почты, или возможность ответить на звонок с настольного компьютера с использова-

нием технологии передачи голоса по IP-сетям (VoIP). Кроме того, пользователи смогут устанавливать правила обработки звонков в зависимости от своего статуса. Например, пользователь сможет автоматически перенаправлять звонки на голосовую почту в те периоды, на которые в его календаре запланированы совещания.

- Видеть, с кем в данный момент можно связаться и по какому каналу. В дополнение к статусам присутствия в системе мгновенных сообщений пользователи смогут видеть в списке контактов Lotus Sametime, доступен ли сотрудник для телефонной связи.
- Быстрее связываться с коллегами. Пользователи смогут использовать свои ПК как телефонные аппараты с функциями программного телефона, чтобы набирать номера и разговаривать с коллегами по технологии VoIP. Кроме того, функции click to call и click to conference предоставят пользователям возможность выбрать одного или нескольких сотрудников из списка контактов и, сделав несколько щелчков мышью, начать разговаривать с ними через VoIP или любой телефон.
- Подключаться к различным внутренним и унаследованным системам. Решение Lotus Sametime Unified Telephony будет предназначено для работы в средах на базе технологий различных поставщиков с различными системами телефонии, чтобы компании могли предоставлять пользователям унифицированную среду коммуникаций вне зависимости от внутренних систем. ПО Lotus Sametime Unified Telephony, основывающееся на стандарте SIP, будет интегрироваться в новые и унаследованные среды, избавляя компании от необходимости проводить полную замену используемых систем для внедрения технологий унифицированных коммуникаций и коллективной работы.

## **IBM Lotus Web Conferencing**

### *Повышение эффективности и ускорение совместной работы сотрудников*

Программное обеспечение IBM Lotus Web Conferencing 7.5 позволяет без труда организовывать интерактивные собрания, проводить их в режиме реального времени и управлять ими. С его помощью можно спланировать проведение Web-конференции заранее или организовать собрание оперативно. Защитите важную деловую информацию, предоставив своим ИТ-специалистам необходимые средства, без затрат, связанных с использованием платных служб для проведения Web-конференций.

- Упрощает процесс планирования интерактивных собраний, участия в них и управления ими.
- Сокращает потребность в обучении персонала и технической поддержке за счет интуитивного пользовательского интерфейса.
- Позволяет пользователям получать общий и качественный доступ к презентациям, документам и приложениям в режиме реального времени.
- Позволяет быстро организовать совместную работу сотрудников, находящихся в различных местах, что сокращает затраты на командировки.
- Интегрируется с ведущими решениями в области телефонии и передачи видео, гарантируя отсутствие накладок во время проведения собраний.
- Предоставляет гибкие, выгодные варианты лицензий, которые подойдут для вашего бюджета.

### **Организовать совместную работу в режиме реального времени стало проще, чем когда-либо**

Программное обеспечение Lotus Web Conferencing обладает интуитивно понятным пользовательским интерфейсом. Оно просто в использовании и помогает значительно сократить затраты на техническую поддержку и обучение персонала. Участники группы могут быстро организовать Web-конференцию любого масштаба. Участники интерактивного собрания могут совместно работать с одними и теми же документами, как если бы они находились в одной комнате. Сотрудник, отвечающий за организацию этого собрания, может провести его без накладок и в назначенное время. В сочетании с функциональными возможностями решений в области телефонии и передачи видео, разработанных ведущими поставщиками ПО, программное обеспечение Lotus Web Conferencing может стать единым инструментом для:

- повышения эффективности собраний благодаря средствам планирования и контроля;
- мониторинга собрания путем просмотра информации о текущем выступающем и последнем подключившемся участнике;
- пресечения беспорядков в ходе выступления с помощью функции отключения звука микрофона выступающих участников;
- повышения безопасности с помощью функции принудительного отключения участников и прекращения конференции.

### **Гибкие варианты лицензий для удовлетворения конкретных требований**

Программное обеспечение Lotus Web Conferencing, входящее в состав IBM Lotus Sametime, можно приобрести отдельно. Цена, зависящая от количества одновременно работающих пользователей, позволит вам соотносить существующие потребности с имеющимся бюджетом, не ограничивая при этом число участников количеством индивидуальных лицензий. Вы можете использовать лицензии вместе с сотрудниками внутри вашей компании или за ее пределами, что позволит вам расширять возможности совместной работы с заказчиками, Бизнес-партнерами и поставщиками.

### **Встроенные функции обеспечения безопасности помогают защитить бизнес**

Важная информация компании нуждается в защите. С помощью программного обеспечения Lotus Web Conferencing ИТ-специалисты могут создать эффективную систему обеспечения безопасности и поддержки пользователей в

масштабе всего предприятия. В частности, они могут повысить надежность и безопасность взаимодействия пользователей в масштабе предприятия с помощью следующих средств:

- проверка подлинности пользователя при входе в систему,
- шифрование содержимого,
- управление правами доступа пользователей,
- защита с помощью пароля.

## **IBM Lotus Sametime Unyte**

*Быстрый и простой способ собрать людей и информацию в режиме онлайн*

С продуктами IBM Lotus Sametime Unyte организация и проведение онлайн-встреч стали просты как никогда, а также доступны для пользователей любого уровня подготовки.

Семейство IBM Lotus Sametime Unyte состоит из трех продуктов:

- IBM Lotus Sametime Unyte Share;
- IBM Lotus Sametime Unyte Meeting;
- IBM Lotus Sametime Unyte Events.

### **IBM Lotus Sametime Unyte Share**

*Доступное решение для организации Web-конференций: удобство проведения и эффект присутствия*

Если вам нужно быстро добавить элементы визуализации к вашим сообщениям, чатам или голосовым вызовам, воспользуйтесь решением IBM Lotus Sametime Unyte Share. Быстро наращиваемый подключаемый модуль для коллективной работы, доступный через Интернет, Lotus Sametime Unyte Share позволяет совместно использовать компьютеры в любое время в любом месте. На данный момент на модуль Lotus Sametime Unyte Share подписалось более 500 000 пользователей. Lotus Sametime Unyte Share ежедневно в течение всего дня соединяет между собой людей со всего мира.

### **Расширьте возможности ваших Web-собраний с помощью Unyte Share**

Основанное на хорошо зарекомендовавшей себя технологии для проведения Web-конференций и коллективной работы Sametime Unyte, решение Unyte Share позволяет легко переходить от одного режима коммуникационного взаимодействия к другому. Предлагая возможности, которые обычно востребованы крупными организациями, ПО Lotus Sametime Unyte Share обеспечивает совместное использование компьютеров и коллективную работу для небольших компаний и отдельных пользователей со всего мира.

Lotus Sametime Unyte Share бесплатно предоставляет возможность просмотра приложений в режиме one-on-one, позволяя пользователям усовершенствовать средства проведения Web-собраний и дискуссий, как масштабных, так и небольших, с помощью компонента визуализации. Вы можете посмотреть информацию по коллегам, друзьям или членам семьи, с которыми вы общаетесь, всего одним нажатием мыши. Это идеальное решение как для личного использования, так и в качестве недорогого приложения для проведения Web-конференций.

У вас также есть возможность расширять число участников и добавлять приложения и совместно используемые компьютеры, общие инструменты управления и средства планирования. Lotus Sametime Unyte Share поддерживает проведение Web-собраний с числом участников до 25.

О том, как провести приемлемую по затратам Web-конференцию или совместное заседание с помощью Lotus Sametime Unyte Share, вы можете подробнее узнать на сайте [www.unyte.net](http://www.unyte.net).

### **IBM Lotus Sametime Unyte Meeting**

*Помощь в проведении аудио-, видео- и Web-конференций*

IBM Lotus Sametime Unyte Meeting позволяет действительно эффективно общаться. Простой, интуитивно понятный сервис для проведения конференций, IBM Lotus Sametime Unyte Meeting предоставляет встроенные возможности для проведения аудио-, видео- и Web-конференций\* с удобным пользовательским интерфейсом, реализованным через Web-браузер. Ориентированный на пользователей с любым уровнем подготовки, сервис Lotus Sametime Unyte Meeting доступен в любое время в любом месте, а высококвалифицированные специалисты группы технической поддержки всегда готовы ответить на ваши вопросы и оказать необходимое содействие.

Убедитесь сами, насколько прост и удобен в использовании сервис Lotus Sametime Unyte Meeting. Присоединяйтесь к нам, чтобы посмотреть демонстрацию в реальном времени, или испытайте возможности сервиса самостоятельно (бесплатно). Для организации вашего первого собрания понадобится всего несколько минут. Участники могут присоединиться к встрече всего одним щелчком мыши, без какой-либо загрузки приложений!

Независимо от того, нужна вам простая Web-конференция для пяти человек или требуется провести и записать Интернет-конференцию на 500 участников с возможностями голосования, сервис Lotus Sametime Unyte Meeting позволит легко и просто организовывать и проводить собрания любого масштаба. Общайтесь без проблем в любое время в любом месте: испытайте возможности Lotus Sametime Unyte Meeting.

## **С легкостью проводите любые деловые собрания в режиме онлайн**

Оцените преимущества этих сервисов при проведении любых деловых собраний в режиме онлайн и воспользуйтесь целым рядом высококачественных возможностей, включая:

- управляемые голосовые конференции без необходимости оплаты телефонных звонков;
- голосовое вещание;
- специальную группу технической поддержки;
- совместное использование презентаций, приложений и компьютеров;
- дистанционное управление;
- несколько ведущих;
- голосование, чаты, аннотирование;
- запись и воспроизведение;
- интеграцию с приложениями Microsoft Outlook;
- SSL-шифрование.

## **IBM Lotus Sametime Unyte Events**

*Управляйте любыми интерактивными деловыми мероприятиями с помощью пакета Lotus Sametime Unyte Events*

IBM Lotus Sametime Unyte Events позволяет компаниям легко и быстро организовывать и проводить Web-семинары, собрания, учебные курсы или другие деловые мероприятия.

Вне зависимости от того, являются участники сотрудниками одного офиса или находятся на разных континентах, благодаря Lotus Sametime Unyte Events ваше Web-мероприятие наверняка пройдет успешно. Эта программа предоставляет возможности, необходимые для эффективного проведения мероприятий в режиме онлайн, включая регистрацию, привлечение участников, собственно проведение, подведение итогов, анализ и отчетность.

### **Воспользуйтесь IBM Lotus Sametime Unyte Events для эффективного управления проведением ваших последующих Web-мероприятий**

ПО Lotus Sametime Unyte Events включает все функции, необходимые для эффективного проведения делового мероприятия в режиме онлайн:

- Система Hand Raising позволяет участникам задавать вопросы.
- Анкетирование помогает привлечь аудиторию.
- Контроль расписания позволяет управлять вашей аудиторией.
- Запись и воспроизведение позволяет воспроизводить Web-мероприятие, участниками, отсутствующими на заседании.
- «Передача эстафеты» позволяет группе преподавателей попеременно вести семинар или конференцию.
- Назначение ведущего рубрики «вопрос – ответ» позволяет передавать полномочия ведущего рубрики «вопрос – ответ» другому пользователю.

Являясь составной частью экономически эффективных интерактивных решений для проведения деловых мероприятий, сервис Lotus Sametime Unyte Events обеспечивает простоту использования, быстроту реализации и экономическую эффективность при развертывании в масштабе организации. ПО Lotus Sametime Unyte Events поддерживает проведение Web-мероприятий любого масштаба, с числом участников от 5 до более 500 человек. Гибкость, способность адаптироваться и простота в одном пакете – что может быть лучше?

## **Другие средства коллективной работы**

### **IBM Lotus Quickr**

*Никогда прежде рабочие группы не имели возможности так просто и быстро координировать свою деятельность, охватывающую различные часовые пояса, организации и сети*

#### **Основные особенности**

- Библиотеки содержимого: упорядочивание содержимого и организация совместного доступа к нему.
- Рабочие пространства: создание интерактивных пространств для проектов или групп.
- Коннекторы: устранение необходимости переключаться между приложениями во время работы.
- Репозитории содержимого: защищенные области на сервере Lotus Quickr, где хранятся библиотеки и групповое содержимое Lotus Quickr.
- Шаблоны: готовые рабочие пространства для быстрого начала работы.
- Новостные ленты RSS/ATOM: доступ к информации о последних событиях.

### **Ваши сотрудники работают над различными проектами, участники которых иногда находятся за пределами вашей организации**

Решение IBM Lotus Quickr поможет вам предоставлять участникам рабочих групп доступ к людям, информации и ресурсам, необходимым для выполнения стоящих перед ними задач.

Участники рабочих групп могут обеспечить контроль над совместно используемыми ресурсами и всегда иметь доступ к их самым последним версиям. Они могут эффективно сотрудничать с использованием коллективных рабочих пространств, иногда выходящих за пределы вышней корпоративной сети. Они могут получать доступ к совместно используемым ресурсам и управлять ими из настольных приложений, в которых они работают каждый день. И они могут сотрудничать, находясь в различных часовых поясах и работая в автономном режиме.

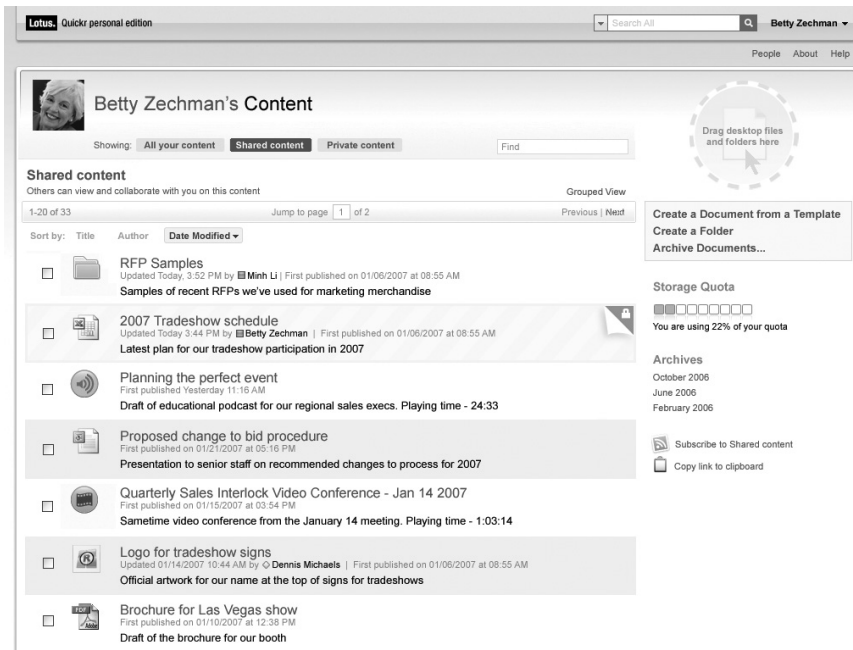


Рисунок. 10. Интерфейс IBM Lotus Quickr

### Инновационные технологии совместной работы

В XXI веке инновации имеют огромное значение для достижения успеха в конкурентной борьбе. А для поддержки инноваций совершенно необходимо расширение возможностей для сотрудничества, выходящего за пределы организации. Клиенты и партнеры являются важными источниками новых бизнес-идей. Однако для укрепления сотрудничества организациям необходимы эффективные технологии. И это должны быть не закрытые, фирменные решения, а такие решения, которые легко интегрируются с унаследованными и используемыми сегодня программными продуктами и системами. Гибкие инновационные технологии Lotus обеспечивают удовлетворение этих важнейших для бизнеса потребностей.

Решение Lotus Quickr на базе технологии Web 2.0 призвано трансформировать методы совместного использования ресурсов участниками рабочих групп и их сотрудничества в онлайн-режиме. И при этом оно позволяет эффективно работать со множеством существующих приложений и систем хранения контента.

### Более скоординированная деятельность участников рабочих групп

Решение ПО Lotus Quickr предлагает онлайн-групповые рабочие пространства, чтобы предоставить участникам рабочих групп возможность обмениваться информацией и сотрудничать, а также использовать групповые календари, дискуссионные форумы, блоги, wiki-ресурсы и другие инструменты коллективной работы для управления проектами и создания контента.

А теперь представьте рабочую группу в вашей организации, которая включает Бизнес-партнеров или клиентов. Участники группы могут находиться в любой точке мира. И они могут оставаться на связи и сотрудничать с использованием сервисов групповой работы Lotus Quickr, чтобы оперативно сообщать об изменениях в проекте или обеспечивать удовлетворение новых требований. Кроме того, они могут проводить текущие совещания, чтобы обеспечивать информированность каждого участника о ходе выполнения проекта.

Предоставьте вашим рабочим группам такие возможности. Используйте решение Lotus Quickr, чтобы ваши сотрудники могли более оперативно систематизировать и совместно использовать контент, а также управлять им из обычных рабочих сред, не переключаясь на другие приложения.

### Контроль над совместно используемыми ресурсами и информацией

Вероятно, вы, как большинство людей, используете электронную почту для того, чтобы обмениваться создаваемыми материалами с участниками вашей рабочей группы. Решение Lotus Quickr интегрируется с системой электронной почты IBM Lotus Notes, поэтому вы можете отправлять в письмах ссылки, а не объемные вложения. Эти ссылки приведут получателя письма к контенту, хранимому в системе Lotus Quickr, поскольку это решение интегрирует почтовый клиент с вашими коллективными рабочими пространствами и библиотеками контента.

Теперь вы можете отказаться от использования системы электронной почты для хранения важного контента. И вы можете быть уверены в том, что ссылка, отправленная по электронной почте участникам вашей рабочей группы, приведет к самой последней версии файла. Вы можете иметь доступ к самым актуальным материалам, не перегружая ваши серверы электронной почты. Кроме того, вы не будете беспокоиться о возможной потере важной информации, поскольку вся эта информация хранится в высокозащищенной системе Lotus Quickr.

### **Повышение продуктивности труда и эффективности сотрудничества с коллегами**

Решение Lotus Quickr позволяет вам получать доступ к контенту и управлять им из других популярных настольных приложений. Поэтому вы можете продолжать работать так, как привыкли. Все, что вам нужно сделать, – это использовать коннекторы для программных продуктов IBM Lotus Sametime, Microsoft Office и Microsoft Windows Internet Explorer. Эти коннекторы являются плагинами, позволяющими выполнять обширный спектр действий в средах этих приложений, не переключаясь на решение Lotus Quickr.

Представьте себе чат-сессию Lotus Sametime, из которой вы можете получать доступ ко всем вашим файлам, хранящимся в вашей библиотеке контента Lotus Quickr. Вы можете просто перетащить файл мышью в окно чата. А если вы используете приложение Microsoft PowerPoint, то можете сохранять ваши презентации в библиотеке контента Lotus Quickr с использованием плагина PowerPoint, а также блокировать доступ к презентации во время редактирования, одобрять ее или отклонять. Эти возможности способствуют значительному повышению продуктивности.

### **Начните с шаблонов и персональной редакции**

Решение Lotus Quickr позволяет легко приступить к его использованию. В состав этого решения входят готовые шаблоны, помогающие удовлетворить специфические бизнес-потребности. Вы можете организовать пространство для групповой работы, создать wiki-ресурс или коллективный блог без участия ваших ИТ-специалистов. А если вам нужны специальные шаблоны, свяжитесь с Бизнес-партнером IBM Business Partner, который поможет разработать то, что вам нужно.

Персональная редакция Lotus Quickr бесплатно предлагается клиентам, имеющим действующие контракты на техническое сопровождение ПО Lotus Notes. Эта версия включает набор отдельных возможностей и базовые сервисы использования библиотеки документов. Кроме того, вы получите все упомянутые выше коннекторы, которые помогут вам экономить время и выполнять работу проще, чем когда-либо прежде.

Коннекторы Lotus Quickr обеспечивают доступ к контенту Lotus Quickr из популярных настольных приложений, таких как IBM Lotus Sametime, Microsoft Office и Microsoft Windows Internet Explorer.

## **IBM Lotus Connections**

### **Основные особенности**

- Предоставляет сотрудникам и рабочим группам возможность создавать динамические сети для поддержки эффективной коллективной работы.
- Позволяет убрать барьеры, мешающие людям получать информацию.
- Способствует внедрению инноваций для повышения прибылей.
- Предлагает мощные возможности для социальных взаимодействий на базе единой, интегрированной платформы.

Ведущие компании уделяют особое внимание внедрению инноваций для получения осязаемых преимуществ в условиях непрерывных изменений и жесткой конкуренции. Причина проста – инновационные компании, как правило, расширяют бизнес быстрее своих конкурентов\*. Проблема заключается в том, чтобы получить возможность воплощать лучшие идеи, предлагаемые сотрудниками, партнерами и даже клиентами.

Программное обеспечение для организации социальных сетей (социальное ПО) IBM Lotus® Connections разработано специально для сферы бизнеса. Это решение включает пять компонентов: Profiles (профайлы), Communities (сообщества), Blogs (блоги), Dogear (закладки) и Activities (задачи). Lotus Connections поможет вам повысить продуктивность и внедрять инновации, предоставляя форум для создания динамических сетей из сотрудников, партнеров и клиентов с целью поддержки коллективных инноваций. Более того, Lotus Connections будет работать с используемыми вами системами электронной почты, мгновенного обмена сообщениями и порталами.

### **Социальное ПО обеспечивает преимущества для бизнеса, ускоряя накопление социального «капитала»**

Решения для организации коммуникаций и сотрудничества, такие как электронная почта и мгновенный обмен сообщениями, могут оказывать лишь незначительную помощь в поддержке свободного потока идей. Эти решения ускоряют взаимодействия с людьми, которых вы знаете, однако не позволяют узнавать о новых людях, имеющих сходные интересы и обязанности.

Большинство компаний не располагает инструментами, позволяющими собирать ценную информацию, контакты и профессиональные знания многочисленных работников, которые приближаются к пенсионному возрасту. Информация, для сбора которой требуются годы, будет просто потеряна, когда эти работники уйдут с предприятий, если вы заблаговременно не предпримете необходимые действия.

В то же время молодые специалисты зачастую уже свободно и уверенно используют социальное ПО, поскольку выросли на нем. Понимая, что социальные сети могут обеспечивать быстрый поиск нужных сведений и контактов, новые сотрудники будут все чаще требовать доступа к инструментам социальных взаимодействий.

Lotus Connections поможет вам справиться с этими проблемами. Это решение позволяет собирать уникальные знания, которые в настоящее время находятся только в головах людей. Сотрудники могут использовать Lotus Connections, чтобы легко устанавливать контакты с экспертами, обмениваться информацией и расширять свои профессиональные сети и в результате – выполнять больший объем работ за меньшее время. Рассмотрим, к примеру, такую функцию решения Lotus Connections, как pivot browsing (круговой обзор). Осуществляя поиск по корпоративным профайлам, пользователь находит того, кто, по его мнению, обладает требуемыми знаниями или навыками. Затем он просто выполняет круговой обзор, чтобы ознакомиться с публикациями этого сотрудника в блогах, узнать о том, участником каких сообществ он является, посмотреть его закладки и т.д. Подобные возможности обеспечиваются с использованием тегов, которыми можно снабдить любые элементы в решении Lotus Connections, чтобы поддерживать эти важные связи между информацией и людьми.

### Интегрированный, масштабируемый комплекс основных компонентов

Lotus Connections работает на всех основных операционных платформах, включая ОС Linux и Microsoft Windows, и включает пять компонентов, которые кратко описаны ниже. Пользователи могут легко получать доступ к Lotus Connections через браузер, а также – на основе сервис-ориентированной архитектуры (SOA) или интерфейсов Web 2.0 – из таких приложений, как IBM Lotus Notes, IBM Lotus Sametime, IBM WebSphere Portal и Microsoft Office.

**Profiles (профили).** Ежегодно люди затрачивают бесчисленное количество часов на поиск информации и помощи. Представьте, насколько повысилась бы продуктивность, если бы они могли легко и своевременно находить нужных людей. Компонент Profiles решения Lotus Connections предоставляет пользователям возможность находить людей с определенными интересами или квалификацией, осуществляя поиск по ключевым словам (тегам), относящимся к таким областям, как знания, навыки, текущие проекты и должностные обязанности. Использование профайлов позволяет убирать географические и организационные барьеры, чтобы сотрудники могли поддерживать и развивать личные взаимоотношения с другими сотрудниками в масштабе всей организации. Каждый профайл может включать фотографию сотрудника, структуру отчетности, аудиозапись произношения его имени, часовой пояс, интересы и многое другое.

**Communities (сообщества).** Возможность проще находить друг друга является только первым шагом к поддержке инноваций и повышению продуктивности. Не менее важно предоставить сотрудникам возможность проще работать вместе. Используя компонент Communities решения Lotus Connections, пользователи могут создавать и находить сообщества, вступать в них и взаимодействовать с людьми, имеющими общие интересы, обязанности или области компетенции. Используя блог сообщества, решение IBM Lotus Sametime и электронную почту, участники могут взаимодействовать друг с другом, обмениваться идеями и информацией. Помимо этого, другие компоненты Lotus Connections – Dogear и Activities – позволяют обмениваться полезными ссылками и управлять совместными проектами.

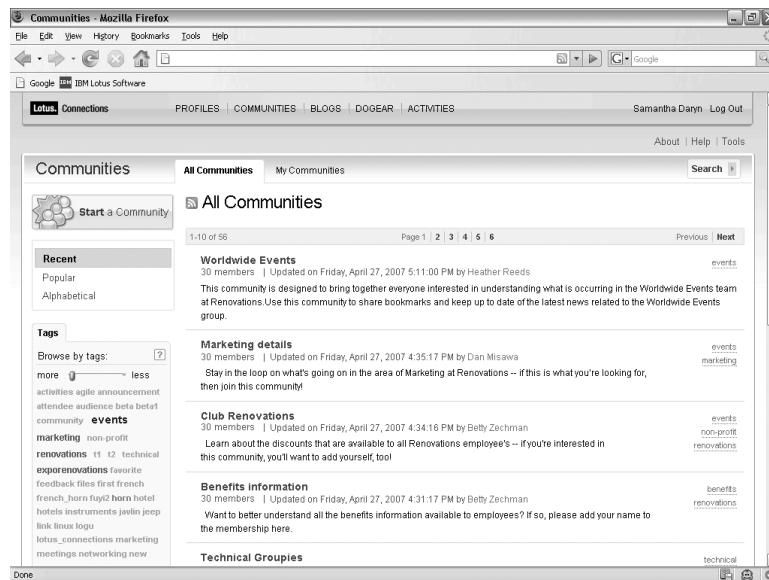


Рисунок 11. Интерфейс IBM Lotus Connections

**Blogs (блоги).** Во многих организациях сотрудникам сложно высказывать свое мнение и представлять свои идеи людям, находящимся за пределами их рабочих коллективов или компании. Компонент Blogs предоставляет пользователям возможность предлагать свои идеи и получать отзывы от других людей. Кроме того, пользователи могут легко находить блоги в масштабе всей сети и учиться у экспертов, не отрывая их от работы и не перегружая почтовые ящики. Решение Lotus Connections позволяет обеспечивать полный контроль над тем, кто получает доступ к конкретным блогам, создает и редактирует их. Например, вы можете ограничить доступ до определенных пользователей в рамках вашей сети, или открыть доступ для партнеров, клиентов и общественности.



**Dogear (закладки).** Даже используя самые современные механизмы поиска, людям бывает сложно находить Web-сайты и другие ресурсы, которые им необходимы для эффективного выполнения своей работы. Используя компонент Dogear, пользователи могут сохранять, систематизировать и совместно использовать закладки, а также находить закладки, которые были оценены другими специалистами со схожими интересами и задачами. (Пользователи могут хранить и свои личные закладки.)

**Activities (задачи).** Lotus Connections позволяет людям не только налаживать контакты и обмениваться информацией. Его компонент Activities предоставляет возможности, помогающие ускорить выполнение задач. Сотрудники могут координировать свою работу, планировать следующие этапы и легко использовать свои расширяющиеся профессиональные сети для поддержки ускоренного выполнения проектов. Например, этот компонент позволяет отслеживать ход работ с использованием информационных панелей, а также совместно использовать и отслеживать текущие задачи в рамках проекта и управлять ими.

### **Повышение безопасности, сокращение затрат и обеспечение строгого контроля над средой социальных взаимодействий**

Решение Lotus Connections обеспечивает также преимущества для бизнеса в таких областях, как безопасность, затраты и сопровождение. Поскольку IBM предлагает полное, интегрированное решение, включающее все необходимые вам компоненты, вы можете развернуть его на базе вашей инфраструктуры, защищенной межсетевым экраном. Вы сможете обеспечивать полный контроль, предпринимая соответствующие действия, чтобы конфиденциальная информация не подвергалась риску и была надежно защищена. Кроме того, ваши ИТ-специалисты смогут централизованно управлять всеми этими компонентами, что упрощает администрирование и позволяет свести к минимуму потребность в дополнительных усилиях.

Решение Lotus Connections основывается на технологии Web 2.0, которая предоставляет еще одно важное преимущество – вы можете легко расширять эти основные компоненты и включать их в составные приложения. Подобная гибкость достигается благодаря использованию таких стандартов, как XML, HTML и Java™, в сочетании с простыми API-интерфейсами типа Representational State Transfer (REST) и лентами ATOM.

## **IBM Lotus Mashups**

*На выставке-конференции Lotusphere'2008 IBM представила новый продукт IBM Lotus Mashups*

IBM Lotus Mashups – это пакет инструментов для создания корпоративных mashup-приложений. Сочетая в себе достижения более чем двухлетнего лидерства IBM в области mashup-технологий, ПО IBM Lotus Mashups позволяет пользователям, которые не являются ИТ-профессионалами, с легкостью создавать mashup-приложения для своей работы. Применяя IBM Lotus Mashups в целях решения конкретных бизнес-задач, пользователи смогут оперативно создавать гибкие ситуационные приложения путем комбинации внешней информации и Web-сервисов (включая новостные потоки, сводки погоды, географические карты, информацию о дорожном движении и пр.) с внутрикорпоративными данными и сервисами.

IBM Lotus Mashups содержит:

- инструмент на основе браузера для простой и удобной «сборки» новых mashup-приложений;
- богатый набор готовых для корпоративного применения «коммуникационных функциональных элементов» (widgets – виджетов), обеспечивающих доступ к нужным ресурсам;
- каталог для поиска и совместного использования widget-функций и mashup-приложений;
- программу-компоновщик для создания виджетов, обеспечивающих доступ к корпоративным системам.

# Управление документами и Web-контентом

## IBM Workplace Web Content Management 6.0

*Конечные пользователи теперь смогут быстро разрабатывать и управлять контентом корпоративных Web-сайтов и портала, что приведет к повышению продуктивности и сокращению ИТ-расходов*

### Основные особенности:

- Ускорение информационного наполнения сетевых корпоративных ресурсов благодаря возможности пользователей управлять Web-контентом на всех этапах его жизненного цикла, включая создание, персонализацию и публикацию;
- Новые функции развертывания и администрирования Web-сайта, авторского создания контента и поиска информации;
- Наиболее тесно интегрированная система управления Web-контентом и порталное решение среди аналогичных продуктов, представленных сегодня на рынке;
- Упрощение работы ИТ-персонала и вебмастеров благодаря передаче функций управления контентом «в руки» специалистов соответствующего профиля из числа конечных пользователей;
- Возможность развертывания в среде существующих корпоративных инфраструктур и, тем самым, использования уже осуществленных ИТ-инвестиций;
- Уменьшение расходов на администрирование и разработки благодаря внедрению передового решения, основанного на открытых стандартах и обладающего высокими уровнями масштабируемости и информационной защиты;
- Полная «языковая» поддержка для международных организаций с многонациональным персоналом.

### Проблемы, связанные с управлением Web-контентом

В современном информационно насыщенном мире предприятия относятся к информации как к своему критически важному бизнес-активу. Предприятиям нужно эффективно накапливать, хранить и управлять огромными массивами информации для оперативного предоставления ее тем, кому она в данный момент необходима. В результате использования сотрудниками и клиентами предприятия многочисленных сайтов сетей Интернет, интранет и экстранет, а также корпоративного портала, становится почти невозможным обеспечивать актуальность информации – особенно в тех случаях, когда всю необходимую для этого работу выполняют Web-мастера и персонал ИТ-службы.

Кроме того, компании работают под жестким прессом нормативных требований государственных регулятивных органов и отраслевых стандартов. Обеспечение целостности и эффективности процесса требует организации четкого и контролируемого управления контентом. И наконец, по мере распространения приложений на базе портала значительно возрастает объем трудоемкой ручной работы по созданию контента.

### Упрощайте разработку контента и одновременно высвобождайте ИТ-ресурсы

ПО IBM Workplace Web Content Management предназначено для ускорения разработки и развертывания Web-контента. Давая возможность создавать и публиковать контент конечным пользователям, вы сможете обеспечить оперативность управления Web-контентом и уменьшить нагрузку на ИТ-персонал и Web-мастеров. ПО Workplace Web Content Management может также потенциально способствовать сокращению расходов благодаря более эффективному использованию поддерживаемого Web-контента и защите существующих инвестиций в информационные технологии.

### Предоставьте пользователям возможность самостоятельно управлять контентом

Программный пакет Workplace Web Content Management обеспечивает простой в использовании пользовательский интерфейс на базе портлетов для авторской разработки, предварительного просмотра и размещения контента. Таким образом, сотрудники и руководители, не являющиеся ИТ-профессионалами, смогут быстро и с легкостью создавать, публиковать и управлять Web-контентом непосредственно со своих рабочих компьютеров.

Разработчики контента смогут также использовать стандартные и хорошо им знакомые программные приложения и имеющийся специализированный инструментарий, что будет дополнительно способствовать ускорению доставки критически важной для бизнеса информации через сайты сетей Интернет, интранет и экстранет – при этом от авторов не потребуются знания Web-программирования. Кроме того, разработчики контента смогут воспользоваться функциями управления версиями публикаций и сохранения/восстановления информационных ресурсов сайтов, если это позволяют нормативные акты, отраслевые инструкции и корпоративные политики.

Расширенная функциональность IBM Workplace Web Content Management версии 6.0 включает удобные и простые в использовании средства создания контента в конфигурируемой пользовательской среде и пакетного редактирования страниц на Web-сайте, а также возможности персонализации на основе установленных правил. Кроме того, новая версия ПО IBM Workplace Web Content Management обладает улучшенными возможностями масштабирования и администрирования.

Более эффективный процесс публикации контента способствует упрощению доступа персонала, клиентов и партнеров к актуальной бизнес-информации и позволяет компаниям быстро адаптироваться к изменениям рыночной конъюнктуры.

## **Сокращайте ИТ-расходы благодаря возможности использования существующих систем и контента**

Развернув и интегрировав ПО IBM Workplace Web Content Management в рамках существующей корпоративной информационно-технологической инфраструктуры, включая вашу платформу IBM WebSphere®, вы сможете использовать свои поддерживаемые ИТ-активы для уменьшения показателя совокупной стоимости владения. Функция предоставления внешним ресурсам API-интерфейса дает компаниям возможность создавать решения для импорта информационных ресурсов из других систем управления Web-контентом, а также для расширенной визуализации процесса и возможности пакетной обработки контента.

## **Самые современные решения и услуги «по требованию»**

Широкие возможности ПО IBM Workplace Web Content Management – которые в дальнейшем можно оптимизировать за счет конфигурирования под специфические нужды клиентов или отраслевые требования – способны обеспечивать дополнительные преимущества для вашего бизнеса. Внедрив полнофункциональное решение на базе Workplace Web Content Management, вы сможете в полной мере использовать огромный опыт и профессиональные знания специалистов IBM Software Services и Бизнес-партнеров IBM для достижения ваших стратегических целей. Сотрудничая с командой IBM Software Services, вы получаете квалифицированную поддержку ваших ключевых бизнес-процессов и возможность преобразовать свое предприятие в современную динамичную компанию.

Работая в тесном контакте с Бизнес-партнером IBM, вы получаете передовые решения – как вертикальные, так и горизонтальные, которые специально адаптированы для нужд вашей организации.

## **Полная языковая поддержка**

IBM как лидер в области стандартов глобализации обеспечивает в своих продуктах поддержку различных национальных языков. Полный список поддерживаемых языков в ПО IBM Workplace Web Content Management 6.0 приводится на главной Web-странице пользовательского интерфейса программы в разделе Language Support.

## **IBM Lotus Domino Document Manager 7**

### *Управление документами в процессе совместной работы (Collaborative Document Management)*

- Повышение эффективности организации благодаря управлению активами знаний и интеллектуальными активами.
- Управление жизненным циклом документа – разработкой, рецензированием, утверждением, распространением, архивацией.
- Интеграция с Lotus Workflow и Sametime для поддержки управления документами в среде совместной работы.

IBM Lotus Domino Document Manager 7 управляет всем жизненным циклом деловых документов, от совместной разработки до архивации. Управление документами в среде совместной работы повышает эффективность сотрудничества рабочих групп. В этот новый выпуск вошли усовершенствования, касающиеся удобства использования, возможности обслуживания, единой регистрации, производительности и поддержки дополнительных платформ. Благодаря этим усовершенствованиям Lotus Domino Document Manager позволяет повысить продуктивность пользователя и снизить затраты на оборудование и пользование сетью, облегчая поиск, хранение и управление для важных документов, в том числе электронных таблиц, презентаций, чертежей, мгновенных сообщений и электронной почты.

Domino Document Manager обеспечивает управление всем жизненным циклом документа – от разработки до рецензирования, утверждения и архивации – для каждого пользователя и каждого документа организации, от узко специализированных прикладных программ для малочисленных групп специалистов до широкомасштабных приложений для всех пользователей целой организации.

# Электронные формы

## Семейство IBM Lotus Forms

### Начало автоматизации процессов

Ключевые преимущества.

- **Повышение скорости бизнес-транзакций:** конечные пользователи получают возможность работать на родном языке с любыми электронными формами, когда это требуется, что позволяет устранить необходимость в доставке документации традиционными способами и повысить оперативность реагирования. Сложные процессы авторизации упрощаются за счет использования технологии цифровых подписей, которые можно использовать для заверения как отдельных разделов или страниц, так и всей формы в целом.
- **Развитие инновационных подходов:** использование открытых стандартов, таких как XML и XForms, для представления данных форм в открытом, структурированном и простом для передачи формате, который повышает их доступность и упрощает интеграцию.
- **Повышение заинтересованности заказчиков и обеспечение потенциального роста доходов:** удобство использования электронных форм за счет системы подсказок и предварительно введенных данных, позволяющих значительно ускорить заполнение документа. Формы с высоким разрешением можно заполнять как в интерактивном, так и в автономном режиме – это повышает удобство работы для конечных пользователей.
- **Повышение эффективности работы:** возможность создания форм с заданными правилами, которые обеспечивают их правильное заполнение, устраняя необходимость в дополнительной проверке и освобождая сотрудников для выполнения более важных бизнес-задач.
- **Снижение эксплуатационных расходов:** помимо исключения затрат, связанных с хранением и транспортировкой бумажной документации, можно сэкономить средства благодаря сокращению времени разработки и использованию существующих инвестиций в сферу ИТ.
- **Более эффективное соблюдение требований и стандартов:** упрощение процесса составления бизнес-отчетов в соответствии с требованиями законодательных актов (таких как законы Сарбейнса-Оксли и HIPAA). Цифровая подпись, позволяющая выявить любые попытки подделать документы, гарантирует достоверность бизнес-данных.

Комплексное преобразование бизнеса подразумевает совершенствование бизнес-процессов и рабочих процессов с целью их оптимизации и обеспечения эффективности. Оптимизированные бизнес-процессы дают сотрудникам возможность работать эффективнее, концентрируясь на базовых функциях бизнеса и повышая общую продуктивность организации.

Итак, какова роль ИТ в комплексном преобразовании бизнеса? Многие инициативы по преобразованию бизнеса начинаются с того же, с чего начинается большинство бизнес-процессов – с форм ввода информации. Эффективное решение в области форм позволяет организации собирать более точную информацию, ускорить транзакции и приступить к автоматизации бизнес-процессов. Кроме того, правильно подобранное решение можно масштабировать, распространяя на различные области, где используются формы – от простой замены бумажных формуляров до полной автоматизации процессов.

При рассмотрении решения на базе форм руководители ИТ-служб часто сталкиваются с рядом проблем. ИТ-службе нужно быстро реализуемое решение, как можно меньше нарушающее работу существующих систем – и при этом достаточно мощное, чтобы удовлетворять широкому диапазону требований и масштабироваться для поддержки различных пользователей и процессов. Руководству ИТ-подразделения не нужно решение, которое потребовало бы больших инвестиций в освоение новых навыков или потенциально уменьшило бы гибкость ИТ-архитектуры по мере создания новых форм. Некоторые организации решают разрабатывать решение самостоятельно либо выбирают закрытые фирменные решения, однако результат не всегда отвечает требованиям и не всегда способен масштабироваться с учетом требований будущих проектов в области форм.

Корпорация IBM является лидером в области преобразования бизнеса. Ее проверенные решения, такие как ПО IBM Lotus Forms, помогают многим организациям повышать эффективность управления и продуктивность ИТ-службы. Lotus Forms – это решение для поддержки электронных форм, способствующее преобразованию бизнеса за счет устранения неэффективного по своей сути бумажного документооборота.

### Семейство продуктов IBM Lotus Forms

- **IBM Lotus Forms Viewer** представляет собой многофункциональное настольное приложение, предназначенное для просмотра, заполнения, подписания, отправки и маршрутизации электронных форм; модуль может работать как самостоятельное приложение или как встроенный компонент браузера, не требуя загрузки дополнительного программного обеспечения.
- **IBM Lotus Forms Designer** представляет собой простую в использовании среду разработки электронных форм по принципу WYSIWYG. Эта среда поддерживает функцию перетаскивания, что позволяет создавать аккуратные формы с открытой и доступной моделью данных на основе XML-схемы. Используя открытые стандарты, Lotus Forms Designer предлагает решения для автоматизации бизнес-процессов на основе передовой технологии создания электронных форм, которая обеспечивает тесную интеграцию бизнес-функций предприятия с ИТ-инфраструктурой.

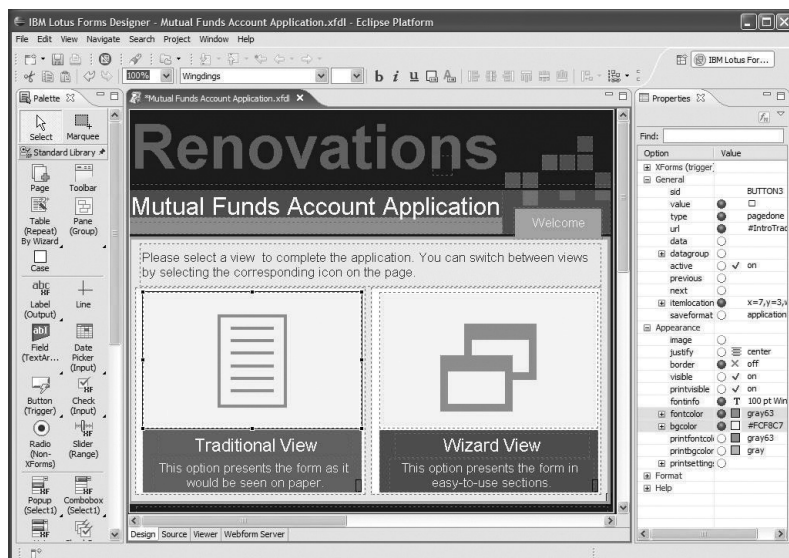


Рисунок 12. Интерфейс IBM Lotus Forms Designer

- **IBM Lotus Forms Server** обеспечивает создание и доставку приложений на основе XML-форм. Модуль предоставляет единый открытый интерфейс, который обеспечивает интеграцию данных электронных форм с серверными приложениями, использующими стандартные XML-схемы.

### Выгода электронных форм

Внедрение идеального решения для поддержки электронных форм может принести организации существенную пользу. Когда в компании применяются бумажные формы и бумажный документооборот, данные создаются за пределами ИТ-системы, что ставит под угрозу точность и надежность данных. А ручной ввод данных бумажных форм в различные ИТ-системы снижает гибкость и возможность аудита бизнес-процессов.

Переход на электронные формы и автоматизированные процессы потенциально позволяет сократить значительную часть неэффективных ручных и материальных составляющих бумажных процессов. Минимизация ручного перемещения и физического хранения бумажных форм позволяет снизить затраты. Поскольку электронные формы позволяют почти мгновенно доставлять нужные данные нужным людям, сокращается время обработки. Также появляется возможность сократить продолжительность циклов обработки и затрат и улучшения обслуживания клиентов. Кроме того, эффективность повышается за счет сокращения ошибок в точке ввода данных.

Однако не все решения для поддержки электронных форм в равной степени реализуют эти возможности и в равной степени удобны для внедрения. Например, не все реализации электронных форм обеспечивают онлайн и оффлайн обработку, позволяют легко использовать формы в качестве учетных документов и поддерживать цифровые подписи. В других решениях формы могут заполняться в онлайн-режиме, но потом формы необходимо печатать и отправлять в бумажном виде. Чтобы максимально облегчить преобразование бизнеса, вам необходимо решение для поддержки электронных форм, которое не только дает отдачу во всех точках кривой внедрения, но и помогает получать эту отдачу максимально быстро. Одно из таких решений – ПО IBM Lotus Forms.

### Общие конструктивные требования к проектам в области электронных форм

Чтобы реализовать все преимущества, показанные на иллюстрации, ИТ-менеджерам желательно понимать структуру бизнес-процессов, в которых они хотят применить электронные формы – например, кто их инициирует и как они осуществляются.

Кроме того, ИТ-менеджерам следует учесть конструктивные требования, общие для всех проектов, касающихся электронных форм. К их числу относятся:

- Требования к данным. Определение схемы данных для процесса, описывающей все разбросанные по корпоративным системам данные, необходимые для функционирования процесса. Также необходимо идентифицировать относящийся к процессам цифровой контент – фотографии, документы, электронные таблицы, звуковые файлы – которые должны быть связаны с электронными формами.
- Логика и требования бизнес-правил. Правила для качества данных, помогающие обеспечить качество входящих данных; свойственные конкретному процессу правила принятия решений, определяющие пути действия; ролевые правила, определяющие, какую часть формы видит конкретный пользователь; правила обработки исключений для действий в ситуациях ошибок.
- Требования к отображению информации. Как форма будет выглядеть для разных пользователей, откуда возможен доступ к ней – из браузера, через полнофункциональный клиент, с мобильного устройства.
- Требования к безопасности. Защита целостности данных и гарантия того, что если данные будут изменены после скрепления цифровой подписью, предполагаемый получатель узнает об этом.

- Требования к развертыванию. Требуется ли высокомасштабируемое решение с минимальными требованиями к ресурсам или функционально насыщенные клиенты, нужна ли как онлайн, так и оффлайн обработка форм.

В идеале решение для работы с электронными формами должно открыто управлять всеми аспектами проекта и объединять все эти требования в едином документе. В этом случае форма становится более переносимой; т.е. ее использование в процессе меньше зависит от внешних ресурсов, а сама форма может взаимодействовать со многими разными точками процессов. Дополнительное преимущество такого подхода состоит в том, что он уменьшает объем программного кода, который необходимо написать разработчикам для построения электронной формы. Более того, по мере изменения бизнес-процессов оптимальное решение должно учитывать эти изменения. Для этого формы должны позволять:

- расширять возможности отображения без необходимости изменения данных;
- встраивать правила, задающие использование данных;
- учитывать динамические модели данных и поддерживать соответствующие пользовательские интерфейсы;
- адаптировать отображение к различным ролям и функциональным обязанностям участников бизнес-процесса;
- допускать онлайн и оффлайн заполнение.

### **IBM Lotus Forms как инструмент повышения эффективности**

ПО IBM Lotus Forms построено и оптимизировано таким образом, чтобы помочь заказчику быстро получать отдачу на всех этапах процесса внедрения электронных форм. Пакет IBM Lotus Forms благодаря новаторским технологиям позволяет разработчикам и программистам электронных форм быстро создавать основанные на формах процессы.

В основе Lotus Forms лежит XForms – разработанный World Wide Web Consortium (W3C) стандарт Web-форм, основанный на XML. Это позволяет создать единый документ, объединяющий все интеллектуальные средства, необходимые для реализации процессов, осуществляемых через функционально насыщенный клиент или через не требующий ресурсов браузер. ПО Lotus Forms также включает платформу быстрой разработки приложений, основанную на открытой инфраструктуре Eclipse, которая позволяет:

- повысить продуктивность и снизить затраты за счет совместного использования активов разработчиками, консолидации действий по техническому обслуживанию и уменьшения объема низкоуровневого кода;
- сократить сроки развертывания электронных форм благодаря готовому коду для типовых функций.

Корпорация IBM давно и активно применяет открытые стандарты в своих решениях. Решения, основанные на открытых стандартах, позволяют разработчикам создавать продукты, рассчитанные на многие годы эксплуатации. Поддержка открытых стандартов облегчает связывание форм с различными точками взаимодействия бизнес-процессов – людьми, базами данных, приложениями, бизнес-системами. Технология XForms становится стандартным средством реализации форм во многих отраслях, например, в страховании. Применение форм, разработанных в Lotus Forms, вместо стандартных Web-форм дает значительные преимущества.

### **Упрощение взаимодействия приложений**

Стандарт XForms облегчает более широкую интеграцию ИТ-ресурсов и платформ различных поставщиков, таких как приложения для обмена сообщениями и коллективной работы, механизмы поддержки рабочих процессов и системы управления контентом, в процессы, основанные на формах. Это помогает снизить объемы ручной работы по заполнению форм, оптимизировать и автоматизировать бизнес-процессы. Технология XForms позволяет создавать формы со встроенными интеллектуальными средствами, использующими технологии Web 2.0.

Технологии Web 2.0, рассматриваемые в самом широком смысле, сегодня преобразуют Интернет из среды, ориентированной только на представление информации, в среду хостинга приложений и сервисов. Серверный компонент IBM Lotus Forms Server благодаря технологиям Web 2.0 позволяет коммерческим и государственным организациям предоставлять интеллектуальные электронные формы через Интернет. Например, электронные формы, встроенные в ПО Lotus Forms, могут напрямую запрашивать данные, хранящиеся в корпоративных системах. Совместимость на уровне приложений также упрощает встраивание форм в порталы и расширение области применения существующих корпоративных систем. ПО Lotus Forms предоставляет идеальное решение для быстрого построения порталных приложений, образующих пользовательских интерфейс сервис-ориентированных архитектур (SOA).

### **Поддержка стандартизации форм в отрасли**

Формы все шире используются для обмена информацией во многих отраслях. Придерживаясь общепринятого в отрасли протокола обмена данными, компания может эффективнее взаимодействовать с клиентами и проще оптимизировать, ускорять и автоматизировать свои бизнес-процессы. Открытые стандарты облегчают создание и использование стандартизованных форм.

### **Доставка форм на разнообразные устройства с помощью серверного компонента Web Forms**

Стандарт XForms отделяет данные форм от их окончательного представления в интерфейсе устройства, например, мобильного телефона. Другими словами, стандарт не указывает, как должен выглядеть компонент формы, например, раскрывающееся меню, – он просто говорит, что такой компонент нужен.

ПО Lotus Forms Server позволяет использовать основанные на XForms электронные формы на широком круге устройств без необходимости модифицировать данные или представление их отображения. (Это можно сделать с помощью серверного компонента Web-форм ПО Lotus Forms Server.)

### **Улучшение многократного использования общих элементов форм**

Во многих случаях определенные элементы форм, такие как раздел ввода имени и адреса, похожи или идентичны в различных формах. Благодаря открытости архитектуры стандарт XForms позволяет определить эти общие области один раз и затем использовать их многократно в разных формах.

### **Модели обработки данных**

Модель обработки данных позволяет определять правила на языке, напоминающем электронные таблицы, например, для проверки вводимых данных или изменения отображения формы в зависимости от роли пользователя.

### **Повышение продуктивности команды разработчиков благодаря унифицированной стандартной среде разработки**

Единая платформа разработки позволяет консолидировать в одном инструменте разработку форм и множество других приложений. Это упрощает рационализацию процесса – от моделирования данных и составления бизнес-правил до проектирования форм и интеграции форм с точками взаимодействия процесса.

ПО IBM Lotus Forms Designer, основанное на Eclipse, предоставляет платформенно-независимую среду разработки для создания функционально насыщенных клиентских приложений. Eclipse – это универсальная платформа разработки, создаваемая сообществом разработчиков ПО с открытым исходным кодом. На эту платформу IBM перевела многие свои средства разработки. ПО Lotus Forms Designer помогает повысить продуктивность и поддержать командную разработку основанных на формах приложений. В частности, это достигается благодаря обмену разработками между разработчиками. Например, разработчик форм может передать разработчику приложений свою схему данных, и наоборот. В то время как разработчик формы компонует форму, специалист по анализу данных может извлечь схемы XML и предоставить их разработчику форм для связывания полей и построения логики. Группы разработчиков также могут использовать стандартные плагины Eclipse, такие, например, как системы управления версиями (CVS), для приема и сдачи работ. Наконец, благодаря тому, что Lotus Forms Designer предоставляет единый инструмент для поддержания различных приложений бизнес-процессов, уменьшаются затраты труда на техническое сопровождение инструментария и обучение, а также зависимость от большого числа поставщиков.

## Порталы для повышения эффективности коллективной работы

Программное обеспечение для повышения эффективности коллективной работы в организациях включает в себя службы мгновенного обмена сообщениями, средства поддержки Web-конференций, порталы для совместной работы и среды, основанные на использовании ролей.

### Ускоренное получение экономического эффекта

Вы хотели бы обеспечивать быструю окупаемость инвестиций в порталные решения при реализации специальных бизнес-проектов. Именно поэтому IBM разработала готовые гибкие порталные приложения (акселераторы), которые легко подключаются к платформе IBM WebSphere Portal, позволяя сократить циклы внедрения до нескольких недель.



Рисунок 13. «Акселераторы» на основе IBM WebSphere Portal

- **Content Accelerator.** Создание и администрирование надежно и эффективно работающих сайтов в сетях Интернет, интранет и экстранет, а также подготовка и персонализация контента с использованием интуитивно понятных Web-инструментов.
- **Collaboration Accelerator.** Поддержка групповой работы и повышение эффективности благодаря созданию динамичных рабочих сред, включающих такие функции, как мгновенный обмен сообщениями, проведение Web-конференций в режиме реального времени, доступ к профайлам и каталогам, совместное использование закладок и организация социальных сетей.
- **Self-Service Accelerator.** Непосредственный доступ к персонализированным данным и операциям для самостоятельного управления ими.
- **Dashboard Accelerator.** Использование динамичных информационных панелей и таблиц показателей, связывающих стратегические задачи с поступающими в реальном времени данными об эффективности операций.
- **Enterprise Suite Accelerator.** Поддержка реализации обширного спектра порталных проектов в сети вашего предприятия с использованием комплексного решения, интегрирующего средства управления контентом, организации коллективной работы, использования информационных панелей и форм, а также поддержку полнофункциональных клиентов.

Корпорация IBM расширяет свой портфель программных продуктов WebSphere Portal, представляя два новых пакета (акселераторы), которые клиенты могут легко включать в свои порталные среды для реализации проектов в области онлайн-обучения и автоматизации ключевых бизнес-процессов. Это пакеты IBM Learning Accelerator и IBM Business Process Accelerator.

Новые акселераторы обеспечивают выгоды клиентам из различных отраслей, включая государственный сектор, банковское обслуживание и страхование, поскольку поддерживают интеграцию данных с решением WebSphere Portal и другими используемыми системами IBM, а также программными решениями независимых поставщиков, включая SAP и Siebel. Автоматизируя ключевые рабочие процессы с использованием электронных форм в рамках персонализированных составных приложений, клиенты могут оперативно разрабатывать и развертывать рабочие процессы, охватывающие клиентов и партнеров, в среде WebSphere Portal.



## IBM Learning Accelerator

Один из новых акселераторов IBM Learning Accelerator предназначен для поддержки обучения и повышения квалификации сотрудников с использованием приложения IBM Lotus Sametime для организации Web-конференций.

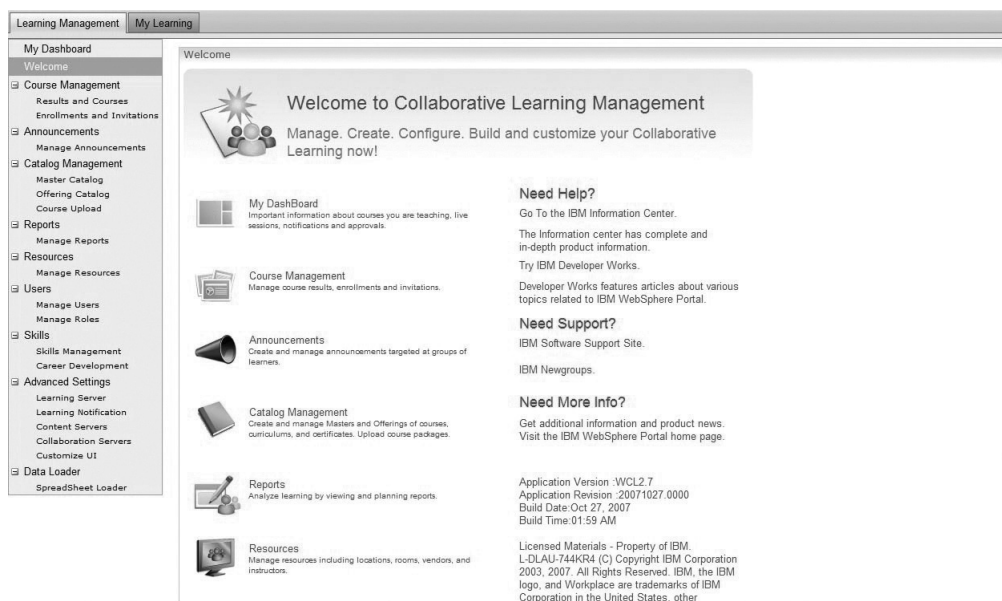


Рисунок 14. IBM Learning Accelerator

«IBM отмечает растущий спрос на предлагаемые акселераторы, поскольку они позволяют клиентам ускорить получение экономического эффекта от развертывания бизнес-решений на базе порталов. С выпуском этих новых акселераторов клиенты получают полный набор пакетов для оперативной и экономически эффективной реализации проектов и возможность повысить окупаемость своих инвестиций в порталные решения», – отметил Ларри Боуден (Larry Bowden), вице-президент IBM по порталным решениям и интерактивным сервисам. Пакет IBM Learning Accelerator позволяет клиентам предлагать своим сотрудникам персонализированное онлайн-обучение в контексте их текущей профессиональной деятельности.

### Основные характеристики решения

- Оптимизация для ПО WebSphere Portal 6, обеспечивающая единое администрирование, персонализацию и повышение производительности. Пользовательский интерфейс полностью интегрируется в среду портала, обеспечивая сокращение административных издержек и централизованное выполнение ключевых задач.
- Рационализация выполнения ключевых задач по администрированию процессов обучения, таких как управление результатами, регистрацией и загрузкой учебных курсов. Администраторы теперь могут просматривать все ключевые обязанности в области обучения – чтобы определять важнейшие задачи и статус их выполнения, а также использовать ссылки быстрого перехода к типичным задачам – чтобы управлять курсами, учебными планами и программами сертификации.
- Функции распределенного развертывания контента, позволяющие повысить оперативность обучения на основе размещения контента ближе к обучаемым.
- Возможность обновления значительных объемов необходимых для обучения данных, чтобы администраторы могли более эффективно поддерживать масштабные инициативы в области обучения.
- Поддержка миграции лицензий на программное обеспечение и обучающих материалов с предыдущих решений Lotus eLearning, включая Workplace Collaborative Learning и Learning Management System.

Кроме того, пакет IBM Learning Accelerator интегрируется с приложениями IBM Lotus Quickr и Lotus Sametime Web Conferencing, обеспечивая такие возможности, как дистанционное обучение, совместное использование контента самых различных типов и коллективная работа над документами, хранящимися в центральной репозитории, без нагрузки на ресурсы электронной почты. Интеграция с приложением Lotus Sametime Web Conferencing предоставляет администратору процессов обучения возможность составлять графики проведения обучающих Web-конференций и управлять регистрацией пользователей из среды IBM Learning Accelerator. А приложение Lotus Quickr предоставляет обучаемым и обучающим пространство для совместной работы над рассматриваемыми темами, повышая тем самым эффективность обучения.

## IBM Business Process Accelerator

Другой новый акселератор предоставляет клиентам возможность проще автоматизировать ключевые бизнес-процессы, обеспечивая простой ввод данных и использование электронных форм в пределах многочисленных систем.

Пакет IBM Business Process Accelerator позволяет упростить и усовершенствовать внедрение любых бизнес-процессов – ориентированных на документы, сотрудников или системы – с использованием основанного на ролях, персо-

нализированного пользовательского интерфейса WebSphere Portal. Пользователи могут более эффективно выполнять рабочие задачи, имея основанный на ролях, персонализированный доступ через портал ко всей информации, приложениям и данным, необходимым для выполнения этих задач.

IBM Business Process Accelerator предлагает готовые средства интеграции разрозненных приложений и процессов. Этот пакет включает лучшие на рынке решения IBM WebSphere Portal Server и IBM Lotus Forms Server. Пользователи могут просматривать текущие задачи и работать над ними в среде IBM WebSphere Portal через портлет My Tasks. IBM Lotus Forms Server обеспечивает качественное отображение электронных форм в пользовательском интерфейсе портала. При этом электронные формы, портлеты и рабочие процессы могут быть быстро настроены и легко интегрированы с внутренними системами.

Этот пакет расширяет и дополняет другие предложения IBM, такие как WebSphere Business Modeler, IBM FileNet Business Process Manager и WebSphere Process Server. И кроме того, IBM Business Process Accelerator позволяет использовать электронные формы и выполнять рабочие процессы в рамках персонализированных составных приложений, предлагающих единый взгляд на информацию и задачи на базе роли пользователя и этапа рабочего процесса.

## IBM Content Accelerator

Представление компании в сети Интернет стало одной из важнейших задач современных предприятий. Будь то внутренние или внешние сети, Web-сайты или корпоративные порталы, управление большим объемом контента может оказаться и чрезвычайно сложным, и трудоемким. Этот акселератор для IBM WebSphere Portal предоставляет бизнес-пользователям упрощенное и в то же время обладающее широкими возможностями средство интерактивного создания контента Web-страниц и управления им, устраняя узкие места разработки. Позволяет повысить производительность и обеспечивает организациям возможность сохранения точности, актуальности и простоты Web-контента.

**Этот акселератор для WebSphere Portal включает специфические возможности и функции следующих продуктов:**

- ПО IBM Workplace Web Content Management обеспечивает сквозное управление Web-контентом. Контент можно создавать (используя редактор отформатированного текста WYSIWYG), управлять им и опубликовать на нескольких Web-сайтах.
- Менеджер документов портала предоставляет эффективные компоненты, позволяющие пользователям создавать и редактировать отформатированный текст, электронные таблицы и презентации в браузере и управлять документами в стандартной иерархии папок, определенной пользователем.
- ПО IBM OmniFind Enterprise Edition обеспечивает высококачественный, масштабируемый и высокозащищенный поиск по ресурсам предприятия для получения максимальной выгоды от корпоративной информации.

## IBM Collaboration Accelerator

### *Мгновенный доступ к людям и информации в любое время*

Связь – это мощное средство. Обеспечение возможности совместной работы людей с помощью простого щелчка мышью и доступ к точным данным позволяет уменьшить время ответа, повысить эффективность, сократить издержки и улучшить обслуживание заказчиков. Этот акселератор для IBM WebSphere Portal помогает в запуске приложений на базе портала. При использовании этого акселератора WebSphere Portal превращается в интерактивную платформу, которая обеспечивает более эффективные и рентабельные способы доступа к данным, обмена идеями, сведениями и возможности совместной работы.

IBM Collaboration Accelerator для WebSphere Portal включает специфические возможности и функции следующих продуктов:

- IBM Lotus Sametime 7.5 в любой момент мгновенно обеспечивает связь с людьми и доступ к данным с использованием трех концепций работы по требованию в реальном времени: определение присутствия, мгновенные сообщения и Web-конференции.
- Программное обеспечение IBM Lotus Quickr – это новое, основанное на Web 2.0 решение для совместной работы над контентом, которое преобразует способ совместной работы над повседневным бизнес-контентом, таким как документы и рекламные материалы, обеспечивая повышение эффективности совместной работы в группе.
- ПО IBM Lotus Connections – это новая платформа на базе Web 2.0 для социальных вычислений бизнес-уровня. В его состав входят следующие компоненты на базе Web 2.0: профили, блоги, закладки и задачи, – которые позволяют деловым людям быстро устанавливать связи и строить новые партнерские отношения на основе индивидуальных потребностей.

## IBM Dashboard Accelerator

Организации находятся под постоянным давлением необходимости принимать более правильные и более быстрые решения. Из-за разнородности источников данных и неэффективных, требующих времени процедур, которые необходимы, чтобы превратить эти данные в полезную информацию, все больше и больше организаций обращают свое внимание на динамичные панели управления – IBM Dashboard Accelerator. Этот акселератор для IBM WebSphere Portal

помогает организациям охватывать все данные о производительности, где бы они ни располагались, предоставляя их как основной показатель деятельности в реальном времени при помощи персонализированных панелей управления, имеющих в своей основе порталы. Он также предоставляет уведомления об опасности и инструменты, помогающие пользователям предпринять меры в наиболее значительный момент, до того как вопросы станут критическими.

Этот акселератор для WebSphere Portal включает:

- IBM Lotus ActiveInsight

## **IBM Lotus ActiveInsight, Version 6.0**

### **Основные особенности**

- Помощь в решении наиболее распространенных задач для повышения эффективности.
- Автоматизация выполняемых вручную или интенсивно использующих ресурсы процессов с помощью персонализированного графического интерфейса пользователя, настроенного в соответствии с конкретным набором функциональных обязанностей.
- Возможность доступа к информации о производительности, где бы она ни размещалась, благодаря интегрированным средствам представления данных в реальном времени.
- Выполнение действий на основе удобных визуальных представлений, позволяющих в упреждающем режиме реагировать на проблемы благодаря мощным программным средствам для коллективной работы и управления рабочими процессами IBM WebSphere Portal.
- Снижение расходов с помощью инструментов сборки, позволяющих радикально сократить время и свести к минимуму требования к квалификации специалиста, занятого созданием панелей управления.
- Круглосуточный доступ к оповещениям и показателям производительности для эффективного мониторинга производительности и возможностей ее повышения.

### **Оптимальное соотношение ключевых показателей производительности и возможностей сотрудников с общими задачами бизнеса**

Каждая организация имеет определенный круг стратегически важных для бизнеса целей и задач. Для их достижения сотрудники должны ясно представлять себе целевые показатели стратегии в области повышения эффективности, которые должны измеряться и контролироваться. Это позволяет выявлять области, требующие более пристального внимания.

С помощью ПО IBM Lotus ActiveInsight Version 6.0 организации могут получать комплексное представление о критически важной или оперативной информации из единого источника. ПО Lotus ActiveInsight включает самые передовые возможности для работы с порталами, панелями управления, а также для коллективного сотрудничества и интеграции приложений. Благодаря Lotus ActiveInsight все уполномоченные на то лица в вашей организации всегда могут видеть, кто и когда выполняет действие, и как это действие влияет на целевые показатели эффективности.

### **Панели управления для контроля производительности на базе ведущей в отрасли портальной платформе**

Благодаря тому, что ПО Lotus ActiveInsight разворачивается совместно с ПО IBM WebSphere Portal, этот инструмент для управления производительностью является масштабируемым и гибким.

### **Сокращение затрат времени и средств на развертывание и управление инструментальными панелями для контроля эффективности**

У сотрудников вашей ИТ-службы много работы. Почему бы не освободить им время для решения задач, которые принесут выгоду для бизнеса? Благодаря ПО Lotus ActiveInsight вы получаете удобные инструменты для разработки, например, такие как средства быстрого создания приложений на базе XML, которые позволяют пользователям, не обладающим глубокими техническими знаниями, настраивать свои рабочие среды и управлять ими. А соответствующие Web-сервисы позволяют легко получать доступ к данным на сервере.

### **Кроме того, ПО Lotus ActiveInsight позволяет:**

- импортировать данные из электронных таблиц Microsoft® Excel вручную или в рамках сервис-ориентированной архитектуры (SOA) создать Web-сервисы для автоматического импорта данных;
- применять Web-сервисы для создания зарегистрированных источников данных, чтобы сотрудники могли обновлять инструментальные и информационные панели, а также передавать данные из существующих портлетов панелей управления на информационные панели;
- использовать имеющиеся решения бизнес-анализа и портлеты с помощью панелей управления, основанных на порталах;
- применять гибкие инструменты администрирования, позволяющие создавать новые перспективы (или категории объектов), управлять доступом к ресурсам, связываться с внешними источниками данных с помощью возможностей SOA и Web 2.0, модифицировать параметры и символы отображения компонентов;
- создавать уникальные комбинации для каждого пользователя и роли – в режиме «по требованию» – без написания нового кода или создания дополнительных вариантов;
- осуществлять доступ к уже имеющимся образцам данных для реализации различных сценариев, использовать их в демонстрационной среде или получать более подробные сведения о продукте до или после его установки.

## ПО IBM WebSphere Dashboard Framework

Решение Lotus ActiveInsight позволяет упростить и ускорить процесс разработки панелей управления с помощью ПО IBM WebSphere Dashboard Framework software. Построенные на базе SOA, инструменты для панелей управления предоставляют средства администрирования, многократно используемые компоненты и возможность доступа к различным корпоративным приложениям через Web-сервисы. Кроме того, не обладающие технической подготовкой пользователи могут персонализировать и настраивать свои портлеты панелей управления.

**Просмотр в реальном времени информации по эффективности работы бизнеса – в нужном месте в нужное время**



Рисунок 15. Интерфейс IBM Lotus ActiveInsight

Наблюдение за функционированием вашего бизнеса и его общей эффективностью при помощи единого, унифицированного интерфейса. ПО Lotus ActiveInsight позволяет вам глубже понимать суть критически важной информации, которая оказывает влияние на всю вашу организацию. Разнообразные средства навигации предоставляют пользователям доступ к картам состояний, диаграммам, отчетам и вложениям, обеспечивая для каждой из задач визуальное представление целевого показателя, предыдущих состояний, отклонений и текущего статуса. В вашем распоряжении уже готовые информационные и инструментальные панели, которые позволяют:

- легко управлять стратегическими задачами и действиями, просматривать и контролировать их выполнение;
- пользователи могут каскадировать задачи и связывать их с задачами, решаемыми коллегами и внешними партнерами;
- быстро разрешать проблемы с учетом контекста внутри инструментального средства;
- использовать ключевые показатели производительности для контроля хода выполнения задач;
- предоставлять пользователям доступ к соответствующей информации на базе конкретных ролей и предпочтений;
- связывать рабочие группы, информацию и приложения с помощью средств коллективного сотрудничества, таких как электронная почта, форумы и мгновенный обмен сообщениями.

## IBM Self-Service Accelerator

Этот акселератор для IBM WebSphere Portal включает:

- IBM Lotus Workforce Management.

## IBM Lotus Workforce Management

### Основные особенности

- Предоставление сотрудниками программного клиента с интуитивно понятным интерфейсом для самостоятельного решения вопросов, связанных с трудоустройством.
- Управление персоналом на базе лучших практических методик и в соответствии с существующей корпоративной политикой.
- Доступ руководителей к передовым инструментальным средствам и приложениям для более эффективного управления подчиненным персоналом.

- Повышение продуктивности работников и обеспечение экономии затрат благодаря более широкому «охвату» персонала специалистами по управлению кадрами.
- Предоставление руководителям и специалистам по управлению кадрами расширенных возможностей для успешной реализации HR-инициатив в целях гарантии эффективности работы персонала.
- Расширение бизнес-возможностей благодаря улучшению взаимодействия между персоналом, а также повышению его деловой активности и продуктивности работы.
- Повышенная отдача от использования существующих ИТ-приложений благодаря распространению на HR-систему SAP функциональных возможностей программного обеспечения IBM WebSphere Portal и IBM Lotus.

Программное обеспечение IBM Lotus Workforce Management предлагает персоналу компаний функции самообслуживания, которые позволят сотрудникам управлять собственной работой и персональными данными. ПО IBM Lotus Workforce Management помогает работникам, направляя их деятельность и помогая выполнить HR-процедуры, необходимые на определенных этапах их карьеры. Такая методика облегчает работу отдела кадров и способствует сокращению операционных расходов, повышению продуктивности персонала и эффективности бизнеса.

IBM Lotus Workforce Management позволяет отделу кадров сконцентрироваться на задачах, приоритетных с точки зрения ценности для бизнеса. Построенное на базе программного обеспечения IBM WebSphere Portal, это решение предоставляет сотрудникам компаний персонализированный доступ к корпоративному контенту, приложениям внутренней интранет-сети, функциональным средствам для самообслуживания, а также программным инструментам и сервисам сторонних фирм.

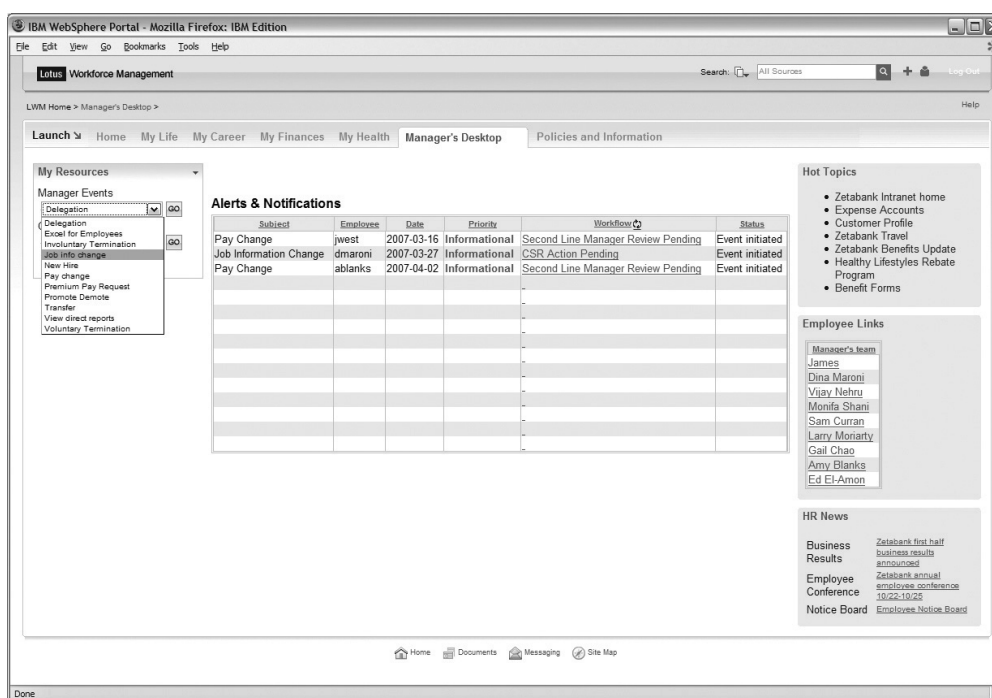


Рисунок 16. Интерфейс IBM Lotus Workforce Management

Для сотрудников руководящего звена также предусмотрены функции самообслуживания, представляющие собой инструментальные средства и приложения, помогающие им, в частности, нанимать новых работников, готовить обзоры и отчеты о персонале, проводить изменения кадрового состава, рассматривать заявления о предоставлении отпусков, просматривать рабочую информацию, отслеживать карьерный рост своих подчиненных и выполнять множество других операций в онлайн-режиме и в реальном времени. Функции самообслуживания для руководителей, упрощая доступ к информации и облегчая управленческие задачи, позволяют принимать более взвешенные решения, помогают повысить продуктивность работы персонала, способствуют сокращению расходов и в итоге приносят дополнительную выгоду компании.

### Воспользуйтесь преимуществами от использования мощных и полезных функций

Программное обеспечение IBM Lotus Workforce Management – это решение на базе портала, которое поможет вам:

- Повысить активность пользователей. «Дружелюбные» пользовательские интерфейсы быстро поднимут продуктивность персонала и уменьшат потребность в тренингах.
- Реализовать лучшие управленческие методики, содействуя персоналу в реализации индивидуальных и административных рабочих операций в соответствии с корпоративной политикой через надежные интерфейсы и адаптированный перечень задач.
- Предоставлять необходимую корпоративную информацию и контекстно-зависимую помощь в соответствии с ролевыми функциями и профилем каждого пользователя.
- Содействовать персоналу и руководителям в выполнении поставленных задач в установленные сроки путем рассылки соответствующих уведомлений по электронной почте.

- Обеспечивать удобный и своевременный доступ к актуальной информации, соответствующей роду выполняемой задачи, через интеграцию с политиками компании и базами знаний.
- Упростить и автоматизировать операции учета событий, связанных с социальным статусом и карьерой сотрудников, давая возможность персоналу и руководителям самостоятельно обновлять собственную персональную информацию, не обращаясь для этого в отдел кадров.
- Обеспечить интеграцию с технологией SAP и другими ведущими системами категории back-office.
- Обеспечить интеграцию со всеми связанными сервисами по управлению кадрами, учету событий трудовой деятельности, управлению дополнительными выплатами, пособиями и льготами работников – через взаимодействие со сторонними службами.
- Улучшить контроль за соблюдением нормативных требований в масштабах компании благодаря регистрации всех выполненных транзакций.

## IBM Enterprise Suite Accelerator

### *Скорость и гибкость для развивающегося предприятия*

Возможность дальнейшего повышения производительности находится на организационном уровне. Компаниям требуется платформа для создания ориентированных на сообщество комплексных приложений, обеспечивающих совместную работу в определенной среде. Важными вопросами, требующими решения, являются обеспечение эффективной связи между сотрудниками, заказчиками и партнерами, управление растущими объемами контента, удовлетворение изменяющихся рыночных требований и измерение производительности – своевременно и в режиме реального времени. Этот акселератор для IBM WebSphere Portal представляет собой комплексное предложение, которое должно помочь компаниям справиться с растущими сложностями. Это решение обеспечивает поддержку нескольких проектов портала, включая управление контентом Web-страниц, совместную работу, электронные формы, информационные панели и поддержку расширенного клиента.

IBM Enterprise Suite Accelerator для IBM WebSphere Portal включает следующие возможности:

- **IBM Dashboard Accelerator**  
Информационные панели управления производительностью в режиме реального времени.
- **IBM Collaboration Accelerator**  
Обмен мгновенными сообщениями, Web-конференции, службы групп и деловые контакты.
- **IBM Content Accelerator**  
Сквозное управление Web-контентом предприятия и поиск.
- **IBM Lotus Forms**  
Программное обеспечение для работы с высокозащищенными электронными формами.
- **IBM Lotus Expeditor**  
Программное обеспечение для поддержки управляемого клиента, которое можно использовать в автономном или интерактивном режиме.

# Решения для малого и среднего бизнеса

## Семейство IBM Lotus Domino Express

IBM Lotus Domino Express – общее название трех версий ведущих программных продуктов Lotus для организации коллективной работы, предназначенных для предприятий малого и среднего бизнеса. Обладая столь же высокими характеристиками, как программное обеспечение корпоративного класса Lotus Domino и Notes 6.5, которое компании всего мира с успехом используют для своих ответственных приложений, Domino Express предоставляет законченное решение для организации коллективной работы и обмена сообщениями для предприятий малого и среднего бизнеса (до 1000 сотрудников), которым требуются проверенные возможности в простом и оптимизированном решении.

**Domino Messaging Express** представляет собой законченное решение для обмена сообщениями и планирования групповой работы, предназначенное для небольших предприятий, которым требуются упрощенные модели лицензирования с оплатой в зависимости от количества пользователей. Пакет включает полный набор средств Domino для работы с электронной почтой, группового планирования, организации дискуссионных форумов и коллективных рабочих сред. Messaging Express поддерживает все типы клиентского доступа, от простой Web-почты и электронной почты на базе POP3 и IMAP до функционально насыщенных динамических средств обмена сообщениями на базе HTML, вплоть до интегрированного ПО организации коллективной работы IBM Lotus Notes или Microsoft Outlook. Помимо этого, пользователи могут пользоваться различными типами доступа к одной и той же почтовой системе или приложениям: например, почтовым клиентом Notes при работе в офисе и Domino Web Access при доступе из интернет-киоска аэропорта.

**Domino Collaboration Express** представляет собой законченное решение для обмена сообщениями и организации коллективной работы, предназначенное для небольших предприятий, которым требуются достаточно упрощенные модели лицензирования с оплатой в зависимости от количества пользователей. Оно включает полный набор средств Domino для работы с электронной почтой, группового планирования, организации дискуссионных форумов и коллективных рабочих сред, а также все возможности Domino по созданию специализированных приложений. Collaboration Express поддерживает все типы клиентского доступа, от простой Web-почты и приложений на базе браузера для доступа к приложениям Domino и почты на базе POP3 и IMAP до функционально насыщенных динамических средств обмена сообщениями на базе HTML, вплоть до интегрированного ПО организации коллективной работы IBM Lotus Notes или Microsoft Outlook. Помимо этого, пользователи могут пользоваться различными типами доступа к одной и той же почтовой системе или приложениям: например, почтовым клиентом Notes при работе в офисе и Domino Web Access при доступе из интернет-киоска аэропорта.

**Domino Utility Server Express** представляет собой ориентированное только на приложения решение (без почтовых ящиков и файлов календаря отдельных пользователей) для небольших предприятий, которым требуется неограниченный доступ через Web-браузер или отдельно лицензируемый клиент Notes. Цена определяется в зависимости от количества серверных процессоров. Приложения на базе Utility Server Express могут поддерживать неограниченное число подключенных пользователей и потому являются хорошим выбором для Web-сайтов с широкими функциональными возможностями, приложений самообслуживания в интрасети/экстрасети и интернет-сообществ. Заказчики могут воспользоваться сотнями имеющихся приложений Domino, предлагаемых сторонними поставщиками: системами автоматизации продаж, управления взаимоотношениями с клиентами или обработки заказов. Они также могут самостоятельно разработать или заказать приложения у любого из многочисленных Бизнес-партнеров IBM по всему миру.

### Функциональное описание

| Характеристики  | IBM Lotus Domino Messaging Express | IBM Lotus Domino Collaboration Express | IBM Lotus Domino Utility Server Express   |
|---|------------------------------------|--|---|
| Решение, оптимизированное для малых и средних предприятий           | X                                  | X                                      | X   |
| Поставляется только компаниям, насчитывающим менее 1000 сотрудников | X                                  | X                                      | X   |
| Расширенные возможности обмена сообщениями                          | X                                  | X                                      |   |
| Расширенные возможности коллективной работы                         | X                                  | X                                      | X   |
| Доступ к системе обмена сообщениями через браузер                   | X                                  | X                                      | X   |
| Доступ к системе обмена сообщениями из Microsoft Outlook            | X                                  | X                                      | X   |
| Доступ к системе обмена сообщениями через Lotus Notes               | X                                  | X                                      | X   |
| Доступ к приложениям Domino через Lotus Notes или браузер           | X                                  | X                                      | Неограниченное число внутренних и внешних пользователей. Клиентское ПО Notes приобретается отдельно |

## Задачи бизнеса и преимущества решения

- Разумный выбор при разумной цене. Независимо от того, имеете вы пять или тысячу сотрудников, решения IBM Lotus Domino Express позволяют организовать коллективную работу и обмен информацией в соответствии с конкретными потребностями вашего бизнеса и по устраивающей вас цене.
- Комплексные решения. Вы можете легко и быстро развернуть среду для обмена сообщениями и организации коллективной работы, обладающую признанной надежностью, безопасностью и производительностью.
- Простота освоения и использования. Технология Domino позволяет вам легко справляться со сложностями бизнеса. Упрощается управление, повышается эффективность, увеличивается время безотказной работы. Повышается качество администрирования за счет применения политик, ведения архивов, управления почтовыми квотами и фильтрации спама. Обеспечивается гибкость и широкие возможности адаптации.
- Простота установки и управления. Упрощение администрирования, экономия дискового пространства, повышение производительности, расширение возможностей репликации.
- Легкость интеграции. Решение свободно сосуществует с другими имеющимися у вас серверами приложений, такими как IBM Lotus Instant Messaging, IBM Lotus Team Workplace, IBM WebSphere Application Server и Microsoft Exchange, дополняя их возможности. Система Domino Express основана на возможностях сервера IBM Lotus Domino 6.5 и обладает аналогичными показателями надежности, безопасности и вычислительной мощности.

## Программное обеспечение/ОС

Операционные системы Microsoft Windows 2000 и 2003 (редакции Server и Advanced Server), Sun Solaris 2.8/SPARC, IBM AIX версии 4.3.3x и 5.1, IBM OS/400 версия 5 выпуск 1 или выше для серверов IBM iSeries (прежде – IBM AS/400), IBM z/OS версия 1 выпуск 2 или выше для серверов IBM zSeries (прежде – IBM S/390), Red Hat Enterprise Linux версия 2.1 или SuSE Linux версия 8.0 (для систем с процессорами Intel).

## Решение IBM WebSphere Portal Express

### *Малые и средние предприятия получают в свое распоряжение специализированное решение для организации порталов*

IBM WebSphere Portal Express предназначено для организации совместной работы, управления документами, управления Web-содержимым, уведомления о присутствии и передачи мгновенных сообщений в рамках единого, легко внедряемого решения, обладающего гибкими ценами.

### **IBM WebSphere Portal Express обладает следующими возможностями:**

- Интегрированное управление содержимым портала: бизнес-пользователи получают возможность создавать содержимое портала и управлять им без вмешательства и поддержки со стороны ИТ-персонала.
- Контекстно-зависимая совместная работа: пользователи могут обмениваться информацией и вести совместную работу в рамках приложения, которое они используют.
- Единый вход в систему (SSO): основа для беспрепятственного безопасного доступа пользователей к различным приложениям, системам и сетям предприятия на основе цифровой идентификации.
- Доступ на основе ролей: дополнительный контроль доступа к информации, содержимому и приложениям на основе ролей пользователей и их должностных обязанностей в организации.
- Поиск: более легкий и удобный поиск, индексирование и отображение информации с различных сайтов портала и из библиотек документов.
- Поддержка составных приложений: использование отдельных компонентов и алгоритмов из двух и более приложений для создания совершенно нового приложения. Составные приложения создаются на основе сервис-ориентированной архитектуры (SOA), поэтому их можно оптимизировать и быстро изменять.
- Средства персональной настройки рабочего места: пользователи могут самостоятельно настроить свою рабочую среду и сразу же переходить к информации, которая им требуется.

### **Особенности и усовершенствования WebSphere Portal Express версии 6.0**

- Демонстрационные сайты для интранета и экстранета, на развертывание которых требуется менее часа.
- Интерфейс портала включает в себя новые темы, возможность настройки функций путем перетаскивания объектов с помощью мыши (drag & drop) и всплывающие меню.
- Управление Web-содержимым позволяет сократить время создания портала и связанные с этим затраты за счет перевода процессов создания содержимого и управления им под контроль специалистов, которые будут следить за обеспечением общего доступа к создаваемым файлам. В результате наполнение портала становится более актуальным и чаще обновляется.
- С помощью средств управления документами пользователи могут распространять, просматривать и группировать файлы всех типов в одном центральном хранилище.
- Поддержка множества приложений, включая приложения Lotus Notes, Microsoft Office и Microsoft Windows, позволит пользователями работать с уже знакомыми программными продуктами.
- Программа установки предусматривает, что портал можно начать использовать сразу после его установки; сайты интранета и экстранета можно без труда адаптировать в соответствии с конкретными потребностями заказчика.
- В состав решения входит Lotus Component Designer – новое удобное стандартное средство разработки, с помощью которого можно без труда создавать дополнительные компоненты для портала IBM WebSphere Portal Express.



- Решение создано на базе последней версии портала WebSphere Portal, а его возможности могут быть расширены за счет таких решений, как WebSphere Portlet Factory, Workplace Forms, Workplace for Business Strategy Execution и Workplace Dashboard Framework.
- Расширенные возможности для администрирования, включая возможность передачи части административных действий пользователям для снижения нагрузки на администратора.
- Улучшенная система передачи мгновенных сообщений и определения присутствия, созданная на базе проверенной технологии IBM Lotus Sametime.
- Повышенная производительность и расширенные возможности для поиска.
- Среди других улучшений: список портлетов с обозначением нагрузки и предупреждениями, дополнительные темы и элементы визуального оформления, переработанные портлеты «Почта» и «Календарь».

Следующие продукты, приобретаемые отдельно, могут взаимодействовать с порталом WebSphere Portal Express, расширяя его возможности:

- IBM WebSphere Portlet Factory Designer.
- IBM Workplace Dashboard Framework.
- IBM Workplace Forms Express.
- IBM Workplace for Business Strategy Execution.
- IBM Lotus Domino Express.
- IBM Lotus Component Designer.
- IBM Rational Application Developer.

## Средства разработки

### IBM Lotus Component Designer

*Средство разработки программного обеспечения для малого и среднего бизнеса*

Средство разработки программного обеспечения IBM Lotus Component Designer позволяет быстро создавать новые приложения с многофункциональным интерфейсом пользователя и поддержкой бизнес-логики без написания кода. Эти приложения образуют компоненты рабочей среды IBM WebSphere Portal Express V6.

#### **Основные возможности:**

- Средство разработки программного обеспечения для широкого круга разработчиков в компаниях малого и среднего размера, позволяющее быстро разрабатывать бизнес-приложения в среде WebSphere Portal Express V6 без написания кода.
- Быстрое создание приложений для выполнения таких задач, как создание отчетов по расходам, управление проектами, утверждение документов или обработка запросов на изменения, а также разработка средств для совместной работы, таких как блоги и доски обсуждений.
- Удобное средство разработки программного обеспечения для разработчиков в средах IBM Lotus Domino и Microsoft Visual Basic.
- В основе – платформа Eclipse 3.2, что позволяет разработчикам создавать приложения, интегрировать новые технологии и более быстро и эффективно внедрять элементы технологии Web 2.0.
- Упрощает взаимодействие людей, приложений и бизнес-процессов, позволяя выполнять отдельные бизнес-задачи за счет разработки комплексных приложений.
- Быстрое создание ситуативных приложений, которые нужны для решения срочных задач или расширяют возможности существующих приложений за счет внедрения средств для совместной работы.

**Примечание.** Пользователи WebSphere Portal Express V6 могут получить одну лицензию Lotus Component Designer для каждого приобретенного пользовательского пакета WebSphere Portal Express V6 или для 100 единиц мощности процессора.

## Семейство IBM Lotus Forms Express

*Простое создание электронных форм*

IBM Lotus Forms Express помогает организациям среднего размера легко и быстро создавать интерактивные Web-формы. Навыки Web-программирования для этого не требуются. Это решение позволяет создавать электронные формы на основе открытых стандартов, обеспечивая сокращение затрат на бумагу, сбор актуальных и точных данных, оптимизацию бизнес-процессов и повышение отдачи от инвестиций в сферу ИТ. Благодаря повсеместному быстрому доступу через Интернет компании могут обеспечить участие в бизнес-процессах своих сотрудников, заказчиков и поставщиков, чтобы повысить эффективность работы, уровень обслуживания и степень удовлетворенности.

#### **ПО Lotus Forms Express для простого создания Web-форм**

- Быстрота установки и настройки: внедрение осуществляется в течение одного дня. После установки программного обеспечения можно в тот же день приступить к разработке форм.

- Простота использования: заполнение, отправка, обработка электронных форм и доступ к ним осуществляется через Web-браузер, отсутствует необходимость в дополнительном программном обеспечении.
- Ускорение автоматизации процессов: за счет снижения необходимости в повторном вводе данных и исправлении ошибок, неизбежных при использовании бумажных форм, организации могут повысить производительность бизнеса, осуществляя привычные операции за то же время, но ценой меньших усилий. Освободившиеся ресурсы можно использовать для более важных бизнес-проектов.

### Ключевые преимущества

ПО Lotus Forms поможет предприятиям среднего бизнеса решить следующие задачи:

- Осуществить быструю установку и широкое развертывание. Разработка первой Web-формы требует минимальных затрат времени и усилий. Программы Lotus Forms Viewer Express и Lotus Forms Server Express быстро устанавливаются, позволяя разработать первую электронную форму, как правило, в тот же день.
- Упростить утверждение и создание форм, защищенных от подделки. ПО Lotus Forms Express позволяет создать единый файл формы, который содержит бизнес-данные и связанные с ними вложения. Настраиваемые цифровые подписи упрощают сложный процесс утверждения и служат сигналом для аудиторов в случае, если форма была подделана.
- Взять курс на оптимизацию и интенсивный рост. ПО Lotus Forms Express обеспечивает масштабируемость по мере роста бизнеса и интенсивности использования форм. Например, при помощи интеграции с системами обработки документации заказчики могут оптимизировать и автоматизировать обработку электронных форм. Таким образом можно обойтись без проверки и повторного ввода данных сотрудниками организации.
- Использовать преимущества, доступные крупным организациям, по привлекательной цене. Некоторые крупные организации в разных странах мира используют преимущества, предоставляемые ПО Lotus Forms, для повышения производительности бизнеса и сокращения производственных издержек. Технология, позволяющая получить эти преимущества, теперь доступна и организациям среднего размера по привлекательной цене.

### Семейство продуктов Lotus Forms Express

- IBM Lotus Forms Viewer Express представляет собой многофункциональное настольное приложение, предназначенное для просмотра, заполнения, подписания, отправки и маршрутизации электронных форм; модуль может работать как самостоятельное приложение или как встроенный компонент браузера.
- IBM Lotus Forms Server Express обеспечивает создание и доставку приложений на основе XML-форм. Модуль предоставляет единый открытый интерфейс, который обеспечивает интеграцию данных электронных форм с серверными приложениями, использующими стандартные XML-схемы.

### Также доступно

- IBM Lotus Forms Designer – средство разработки настраиваемых электронных форм для внедрения в ПО Lotus Forms Express.

## Стартовое решение для коллективной работы

*Устанавливайте контакты с коллегами и партнерами, быстро реагируйте на запросы и предоставляйте высокий уровень сервиса, чтобы выделить вашу компанию среди конкурентов*

Стартовые пакеты IBM Lotus Complete Messaging и Collaboration Express предоставляют все необходимое для поддержки взаимодействий и коллективной работы между сотрудниками в пределах предприятия, клиентами и поставщиками.

- Значительная экономия затрат по сравнению с отдельным приобретением продуктов.
- Полнофункциональная среда для обмена сообщениями и коллективной работы, а не просто почтовая система.
- Возможность расширения и унификации ваших коммуникационных систем – объединение голосовых средств, данных и мобильных ресурсов в составе одной мощной платформы.

## IBM Lotus Complete Messaging Express Starter Pack

### Формирование системы обмена сообщениями

IBM Lotus Complete Messaging Express Starter Pack позволяет быстро, легко и без проблем развертывать в вашей организации хорошо защищенные и надежные решения для электронной почты, календарного планирования, работы с библиотеками документов, блогами, а также средства IP-телефонии, системы мгновенного обмена сообщениями, Web-конференции, приложения для обработки текстов, работы с электронными таблицами и презентациями.

Возможности IBM Lotus Complete Messaging Express Starter Pack.

- Электронная почта, календарное планирование и планирование коллективной работы: простое и удобное управление электронной почтой и организация встреч.
- Мгновенный обмен сообщениями: возможность в реальном времени видеть, кто подключен к сети, участвует в чате и передает файлы.
- IP-телефония: поддержка взаимодействий типа PC-to-PC в вашей компании и снижение затрат на коммуникационные взаимодействия.

- Web-конференции: совместное проведение презентаций и коллективная работа в реальном времени.
- Дискуссионные форумы, блоги и базы данных документов: возможность эффективно управлять информацией в режиме коллективной работы.
- Интеграция офисных инструментов для повышения производительности: создание документов, электронных таблиц и презентаций благодаря приложениям, основанным на открытых стандартах.

## Lotus Complete Collaboration Express Starter Pack

### Организация коллективной работы

Пакет IBM Lotus Complete Collaboration Express Starter Pack обеспечивает поддержку тысяч приложений Lotus Domino сторонних поставщиков, а также составных приложений, помогающих эффективно вести ваш бизнес и предоставляющих для вашей компании хорошо защищенные и надежные средства электронной почты, календарного планирования, коллективной работы, работы с библиотеками документов, блогами, IP-телефонией, а также средства для мгновенного обмена сообщениями и проведения Web-конференций.

### IBM Lotus Complete Collaboration Express Starter Pack:

- Электронная почта, календарное планирование и планирование работы групп: удобное управление почтой и организация встреч.
- Мгновенный обмен сообщениями: возможность в реальном времени видеть, кто подключен к сети, участвует в чате и передает файлы.
- IP-телефония: поддержка взаимодействий типа PC-to-PC в вашей компании и снижение затрат на коммуникационные взаимодействия.
- Web-конференции: совместное проведение презентаций и коллективная работа в реальном времени.
- Дискуссионные форумы, блоги и базы данных документов: возможность эффективно управлять информацией в режиме коллективной работы.
- Интерактивные комнаты совещаний: управление и совместная работа над проектами.
- Интеграция офисных инструментов для повышения производительности: создание документов, электронных таблиц и презентаций благодаря приложениям, основанным на открытых стандартах.
- Поддержка бизнес-приложений: возможность выполнять собственные или коммерческие приложения, построенные на базе ПО Lotus Domino.
- IBM Lotus Domino поддерживает составные приложения, включая возможность развертывания составных приложений.
- Поддержка потребителей Web-сервисов, которая позволяет приложениям Lotus Domino вызывать другие Web-сервисы.

## ПО как сервис

На прошедшей в конце января 2008 года выставке-конференции Lotusphere корпорация IBM объявила о планах по расширению своего портфеля программного обеспечения, предназначенного для удовлетворения нужд небольших и средних компаний (с персоналом численность от 5 до 500 человек), которые хотят сконцентрироваться на своем основном бизнесе и не тратить время на сопровождение офисных ИТ-систем.

IBM Lotus Foundations – это будущая продуктовая линейка серверного программного обеспечения для малого бизнеса (устанавливаемое у конечного пользователя), которое, как ожидается, будет первоначально поставляться через Бизнес-партнеров IBM. В дополнение к анонсу Lotus Foundations, IBM также сообщила о запуске тестовой бета-версии сервиса с кодовым названием Bluehouse, который будет распространяться через Web. Сервис Bluehouse предназначен для предоставления услуг сети экстранет, что облегчит небольшим и средним компаниям деловое взаимодействие в защищенном режиме со своими клиентами и партнерами.

Сочетание программных продуктов Lotus Foundations и сервиса Bluehouse позволит предложить заказчикам эффективные решения в виде комплексных пакетов, удобных для приобретения и управления. Компаниям малого/среднего бизнеса нужны такие же качественные и функциональные решения для организации коллективной работы и управления деловыми операциями, как и крупным предприятиям. Используя Lotus Foundations и Bluehouse – по отдельности или в комбинации – компании смогут воспользоваться преимуществами проверенного и надежного программного обеспечения корпоративного уровня, поставляемого в виде готового решения для молодых фирм, не имеющих ИТ-персонала.

«Рыночный сектор небольших и средних компаний предоставляет великолепные возможности для роста бизнеса IBM, – говорит Майк Родин (Mike Rhodin), генеральный менеджер подразделения IBM Lotus Software. – Наш подход к обслуживанию заказчиков этой категории – сочетающий простые в развертывании самоуправляемые программные серверы с поставляемыми через Web услугами по организации коллективной работы посредством экстранет-сетей – содействует малому и среднему бизнесу в достижении успеха на своих рынках».

## IBM Lotus Foundations

Продукты серии IBM Lotus Foundations, основанные на Linux, призваны обеспечивать заказчиков серверным ПО, использование которого требует минимальных технических знаний – эти программные системы автономны и обла-

дают способностями самоуправления и самовосстановления. Решения Lotus Foundations позволят небольшим и средним компаниям сосредоточиться на своем бизнесе, а не тратить время и ресурсы на управление информационными технологиями. Портфель предложений Lotus Foundations будет сформирован на основных принципах глобальной маркетинговой инициативы IBM Express Advantage (также ориентированной на сектор малого/среднего бизнеса) – простоте в установке и простоте в использовании.

Как ожидается, первое предложение портфеля Lotus Foundations будет включать приобретаемое по принципу «one-stop-shop» (покупка всего необходимого в одном месте и за один заход) и предварительно устанавливаемое у клиента решение для малых компаний, содержащее: платформу Lotus Domino для организации служб электронной почты и коллективной работы; средства управления файлами и службой каталогов; межсетевой защитный экран; средства резервного копирования и восстановления данных; инструментарий для повышения продуктивности офисных операций. Кроме того, планируется, что программа Lotus Foundations предоставит системным интеграторам и независимым поставщикам ПО возможность при минимальных усилиях с их стороны интегрировать в платформу Foundations свои новые и существующие приложения.

Ключевым компонентом семейства Lotus Foundations станет технология, полученная IBM в результате приобретения компании Net Integration Technologies – соответствующую сделку планируется завершить в первом квартале 2008 года, как сообщалось ранее на этой неделе. Рыночные аналитики благоприятно оценили рейтинговые позиции серверного ПО Net Integration Technologies для малого бизнеса в сравнении с Microsoft Small Business Server. Решения Net Integration Technologies всегда получали высокие оценки за простоту и удобство установки и использования, а также за эффективные функции восстановления в аварийных ситуациях. IBM намерена интегрировать инновационную технологию Net Integration в свою продуктовую линейку программных серверов Lotus Foundations. В платформу Net Integration уже интегрировано ПО Lotus Domino. IBM в своей стратегии обслуживания рыночного сектора малого/среднего бизнеса, а также в своих планах по формированию партнерских альянсов и приобретению других фирм, в значительной степени опирается на развитие платформы Net Integration.

## **Bluehouse**

Проект Bluehouse будет предусматривать поставку сервисов для коллективной работы, которые позволят компаниям эффективно сотрудничать друг с другом, совместно используя контакты, файлы и другие ресурсы, и общаясь посредством чат-сессий и Web-конференций. Этот пакет услуг даст возможность малым предприятиям с легкостью организовать продуктивное деловое взаимодействие со своими клиентами и партнерами с помощью современных информационных технологий, не имея при этом собственного штата ИТ-специалистов. Сервис Bluehouse, который пока доступен в виде ограниченной бета-версии, в течение текущего года постепенно выйдет на полную мощность.

Небольшие и средние компании сегодня сталкиваются с такими же проблемами, что и крупные корпорации, однако малый и средний бизнес вынужден их решать либо с ограниченными ИТ-ресурсами, либо при их отсутствии. Компании этого сектора хотят успешно конкурировать на международном уровне, и им необходимы специфические отраслевые решения, которые помогут автоматизировать, упростить и ускорить процессы вывода своих продуктов на рынок.

Таким образом, небольшие и средние компании остро нуждаются в мощных решениях для коллективной работы и управления бизнесом, которые позволят им повысить эффективность своего взаимодействия с клиентами и поставщиками. Новые предложения из портфеля программного обеспечения IBM Lotus, созданные на основе двадцатилетнего опыта инновационного развития технологий организации совместной работы, поставляются компаниям малого/среднего бизнеса в виде решений, простых и удобных в приобретении, установке и использовании.

## **IBM Lotus Sametime Unyte Share**

см. (раздел «Расширенные средства коллективной работы и ПО для социальных сетей», стр. 37)

## **IBM Lotus Sametime Unyte Meetings**

см. (раздел «Расширенные средства коллективной работы и ПО для социальных сетей», стр. 37)

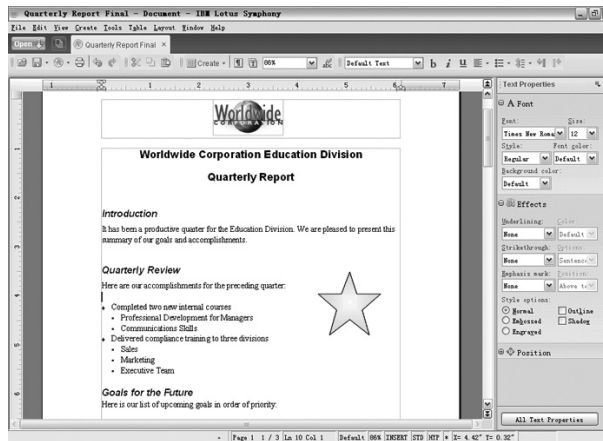
# IBM Lotus Symphony – набор офисных приложений на базе открытых стандартов

IBM выпускает бесплатный офисный пакет для поддержки коллективной работы и внедрения инноваций

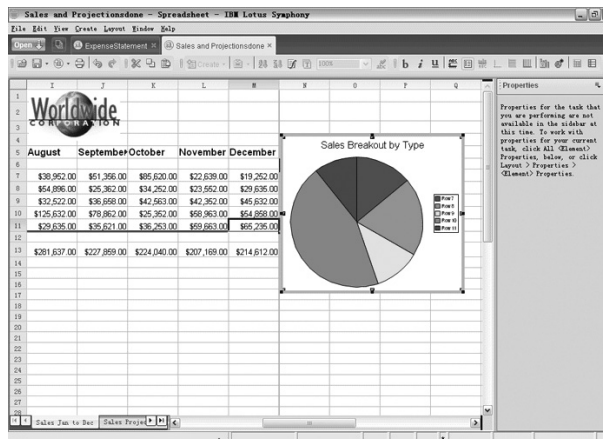
Начиная с сентября 2007 года, по адресу [www.ibm.com/software/lotus/symphony](http://www.ibm.com/software/lotus/symphony) коммерческие, государственные и образовательные организации, а также частные лица могут загрузить это офисное программное обеспечение корпоративного класса, которое по функциональности аналогично инструментам, применяемым в некоторых широко распространенных продуктах IBM для поддержки коллективной работы, например, в Lotus Notes 8. Кроме того, инструменты пакета Lotus Symphony могут быть использованы для эффективного расширения возможностей существующих бизнес-процессов или заказных решений с целью создания динамических составных приложений.

Пакет IBM Lotus Symphony состоит из трех базовых приложений:

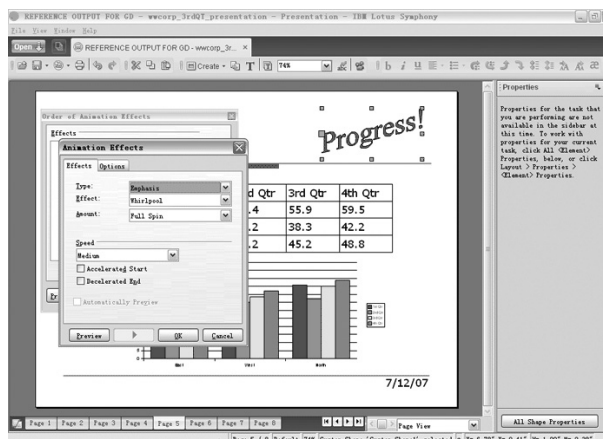
- IBM Lotus Symphony Documents.



- IBM Lotus Symphony Spreadsheets.



- IBM Lotus Symphony Presentations.



Это программные инструменты с интуитивно понятным интерфейсом, способные функционировать в операционных средах Windows и Linux. Они обеспечивают эффективное выполнение большинства офисных задач, которые обычно возлагаются на сотрудников. Пакет Lotus Symphony поддерживает несколько файловых форматов, в том числе Microsoft Office и Open Document Format (ODF), а также позволяет выводить информационный контент в формате PDF.

Сегодня пользователи офисных программных инструментов для повышения продуктивности работы нуждаются в расширении границ своей рабочей среды. Пакет IBM Lotus Symphony предлагает новый, ориентированный на потребности пользователей способ быстрого создания, распределения и многократного использования информационного контента с участием широкого спектра приложений. Кроме того, благодаря использованию ODF в качестве базового формата пакет Lotus Symphony позволяет организациям на долговременной основе извлекать, использовать и сопровождать все свои документы без какого-либо лицензирования используемого программного обеспечения и соответствующих лицензионных платежей.

«Подобно тому, как в свое время корпорация IBM обеспечила возможности для функционирования открытых корпоративных приложений в среде Linux, сегодня мы предлагаем открытые приложения для офисной рабочей среды, – говорит Стив Миллз (Steve Mills), старший вице-президент IBM и руководитель подразделения IBM Software Group. – Потенциал любой компании раскрывается через организацию работы с тысячами ее документов. Благодаря формату Open Document Format компании смогут устранить любые ограничения по использованию своей информации – обеспечив гибкие возможности доступа к ней с помощью любой платформы и через Интернет».

Выпуск пакета IBM Lotus Symphony осуществляется в рамках стратегии IBM, помогающей находить новые способы коллективной деятельности. Бесплатное программное обеспечение IBM Lotus Symphony интегрирует функциональные возможности редактирования в повседневные настольные и деловые приложения.

IBM Lotus Symphony позволяет пользователям беспрепятственно создавать информацию и обмениваться ей, а также компоновать составные приложения, связанные с бизнес-процессами. Например, пакет IBM Lotus Symphony позволит компаниям выполнять свои задачи быстрее и эффективнее благодаря возможности извлечения релевантной информации из множества источников. Компании смогут интегрировать инструменты IBM Lotus Symphony в свои заказные приложения и легко подключаться к многочисленным источникам данных с целью создания составных приложений. Такие функционально насыщенные приложения обеспечивают поддержку работы в единой визуальной среде, которая мгновенно создает представления данных из множества источников.

В одном из сценариев применения система планирования ресурсов предприятия (ERP) связывается непосредственно с рабочим пространством пользователя. В результате пользователь сможет представлять свои запросы непосредственно в ERP-систему, которая будет снабжать его требуемыми данными. Эти данные будут поступать в рабочую среду пользователя, где пакет IBM Lotus Symphony автоматически заполнит нужные поля в счете-фактуре на отправляемый клиенту товар. Все перечисленные функции могут быть реализованы немедленно, при этом пользователь всегда будет располагать непротиворечивыми и согласованными данными для решения стоящих перед ним задач. Подобная консолидация рабочего пространства существенно повысит производительность пользователя.

В ноябре 2007 года IBM анонсировала вторую версию Lotus Symphony, который за сентябрь – ноябрь 2007 года загрузили через Интернет свыше четверти миллиона зарегистрированных пользователей, 88% которых являются клиентами Microsoft. Новая версия Lotus Symphony Beta 2 обладает повышенной производительностью, улучшенными возможностями доступа и установки, а также повышенным удобством использования.

На сегодняшний день приложения Lotus Symphony доступны только на английском языке. Тем не менее, 50% пользователей Lotus Symphony проживают за пределами Соединенных Штатов, включая большие группы пользователей в неанглоговорящих странах, таких как Бразилия и Франция. Приблизительно 12% пользователей Lotus Symphony устанавливает версию для операционной системы Linux.

IBM применила ряд новых методов, призванных обеспечить успех Lotus Symphony. Используя модель разработки, ориентированную на пользователей, которая предусматривает соучастие клиентов в создании программного продукта через обратную связь на Web-странице Symphony, IBM учла многочисленные пожелания клиентов. Так, например, в ответ на пользовательские запросы о более быстрой и простой установке пакета, IBM ускорила процесс загрузки Symphony через Интернет на 100%. Сейчас установка осуществляется практически мгновенно, одним щелчком мыши, при этом на рабочем столе появляется одна пиктограмма быстрого запуска для всех трех приложений пакета. Щелкнув по этой иконке, пользователь может выбрать опцию создания текстового документа, электронной таблицы или файла презентации.

Пользователей также интересовала производительность приложений. Технические специалисты IBM быстро определяли участки программного кода, которые нужно оптимизировать. В результате была улучшена общая производительность, и теперь некоторые функции программы, например, открытие существующей презентации, выполняются, в среднем, на 50% быстрее.

«Lotus Symphony вызвал такой положительный резонанс среди сообщества пользователей, который не удавался еще ни одному коммерческому программному продукту, – подчеркнул Майк Родин (Mike Rhodin), генеральный менеджер подразделения IBM Collaboration/Lotus Software. – Это дух независимости, порожденный здравым смыслом. Почему в эту эпоху инноваций мы должны платить дополнительные деньги за простые инструменты, позволяющие нам записывать информацию? IBM продолжит упрощать доступ к Symphony – до тех пор, пока этот пакет не откроет дверь к инновациям на каждой пользовательской системе».

## Сервисные услуги IBM в области программного обеспечения – IBM Software Services

Приобретение программного обеспечения является важнейшим аспектом в развитии электронного бизнеса. Обладая лучшими в отрасли технологиями, вы сталкиваетесь с проблемой быстрой интеграции мощных решений в ваши бизнес-процессы. Для ускоренного возврата ваших инвестиций вы должны выполнить оперативное развертывание и затем организовать эффективное сквозное управление вашим решением для электронного бизнеса. Служба IBM Software Services способствует успешной реализации этой критически важной задачи, обеспечивая повсеместную поддержку через пакет услуг, которые помогут вам в проектировании, создании, тестировании и развертывании приложений для электронного бизнеса.

IBM Software Services – это команда высококвалифицированных консультантов, обладающих глубокими знаниями в области системной архитектуры программного обеспечения и богатым практическим опытом внедрения решений. Воспользовавшись услугами нашей команды, вы гарантированно получите доступ к самым лучшим в мире и самым обширным консалтинговым и образовательным ресурсам, а также самым профессиональным специалистам по программным продуктам IBM. Наша тесная связь с ведущими организациями IBM, которые специализируются в области исследований и разработок, обеспечит вам доступ к новейшим технологиям на протяжении всего периода реализации вашего проекта. Наши эксперты занимаются исключительно предоставлением услуг обучения и технической поддержки решений IBM, а также интеграции других поддерживаемых платформ, чтобы помочь вам максимально быстро внедрить и начать эффективно использовать ваше решение. Работая в тесном контакте с техническим экспертом IBM, вы сможете минимизировать свой риск, повысить рентабельность инвестиций и в итоге обеспечить рост бизнеса.

Служба IBM Software Services предлагает комплексный портфель решений, которые могут быть сконфигурированы для максимально полного удовлетворения уникальных нужд вашего бизнеса. Наши эксперты окажут вам необходимую помощь на каждой стадии развертывания вашего программного обеспечения – от оценки потребностей до реализации пилотного проекта и окончательного внедрения решения. В зависимости от требований вашего бизнеса вы можете выбрать вариант применения нашего опыта и знаний в узкоспециальной области или разработку решения для более общих задач – посредством интеграции услуг консалтинга, обучения и профессионального тренинга. Работая совместно с экспертом IBM, вы сможете лучше разобраться в специфических проблемах взаимодействия в рамках ваших бизнес-процессов и ИТ-среды и эффективно решить эти проблемы для успешной реализации проекта. Независимо от сложности предъявляемых вами требований специалисты службы IBM Software Services предложат действенную помощь в плане применения современных технологий в интересах вашего бизнеса.

| Сервис                  | Аудит инфраструктуры Lotus Notes/Domino Lotus Notes/Domino Infrastructure Audit   |
|-------------------------|---|
| <b>Проблемы клиента</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Системы на основе Lotus Notes/Domino развивались спонтанно, не следуя планам;</li> <li>• система не отвечает текущим потребностям;</li> <li>• система сложна в управлении и поддержке;</li> <li>• система работает сама по себе, велик человеческий фактор.</li> </ul>   |
| <b>Решение IBM</b>      | В рамках данного предложения специалисты компании IBM, используя свои методологии и инструменты, проводят анализ инфраструктуры Lotus Notes/Domino заказчика и предлагают рекомендации по развитию системы.   |
| <b>Результаты</b>       | <p>Анализ текущей архитектуры системы, используемых продуктов, загрузки и качества использования сети, доменной структуры, правил формирования имен, размеров почтовых ящиков, времени отклика и доставки, архитектуры пользовательских приложений и т.д.</p> <p>Выяснение стратегии заказчика по копированию/восстановлению системы, механизмов обеспечения защиты, стратегии обеспечения высокой надежности, текущих концепций администрирования систем. Выявление узких мест системы при помощи замеров.</p> <p>Формирование подробного отчета (на основе результатов анализа и информации о стратегии организации по развитию бизнеса), содержащего описание текущей инфраструктуры Lotus, узких мест и рекомендаций по развитию системы, улучшению функционирования системы и снижению ТСО (затрат на эксплуатацию и администрирование).</p> <p>Предложение наилучших для данного заказчика стратегий копирования/восстановления, обеспечения безопасности и надежности системы, стратегии и топологии репликации, правил построения доменной структуры, стратегии администрирования Lotus Notes/Domino и приложений заказчика.</p> <p>Логический и физический дизайн системы, проводящийся в рамках сервиса и выдача рекомендаций по выбору оборудования.</p> <p>При необходимости заказчику может быть оказана помощь в реализации этих рекомендаций, настройке системы, миграции на новую версию системы.</p> |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Преимущества для клиента</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Полный контроль над функционированием системы Lotus Notes/Domino;</li> <li>• инфраструктура, отвечающая растущим потребностям;</li> <li>• сокращение количества отказов и времени их ликвидации;</li> <li>• повышение качества обслуживания конечных пользователей</li> </ul>   |
| <b>Сервис</b>                    | <b>Премиум-поддержка инфраструктуры Lotus IBM Lotus Premium Support</b>  |
| <b>Проблемы клиента</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• От приложений на основе технологий Lotus зависит работа бизнеса;</li> <li>• решение возникающих проблем занимает много времени;</li> <li>• нет актуальной информации о возможностях систем;</li> <li>• нет опыта обеспечения надежности и уровня обслуживания.</li> </ul>   |
| <b>Решение IBM</b>               | <p>IBM Lotus Premium Support – это предлагаемая за дополнительную плату сервисная программа поддержки заказчиков, которую разработала и предоставляет комплексная группа поддержки программного обеспечения IBM. В рамках этой программы IBM предлагает набор услуг под-держки, которые помогут оптимизировать программную инфраструктуру продуктов Lotus и обеспечить ее эффективное функциональное состояние. В основе программы IBM Lotus Premium Support лежат упреждающие сервисы поддержки, совместное использование знаний и управление проблемами. Эта программа позволяет заказчику подобрать именно тот уровень сервиса, который в наибольшей степени соответствует бизнес-целям компании.</p>   |
| <b>Результаты</b>                | <p>Основные особенности предложения IBM Lotus Premium Support.<br/> Курирование работы с заказчиком отдельным менеджером – Lotus Support Manager (LSM), в обязанности которого входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сбор сведений о проблемных ситуациях и ситуационное управление;</li> <li>• эффективное и своевременное решение проблем;</li> <li>• предотвращение проблем и передача знаний в упреждающем режиме;</li> <li>• стратегическое консультирование, в частности, координация поддержки и совместное планирование действий в отношении инфраструктуры заказчика.</li> </ul> <p>В зависимости от избранного заказчиком уровня сервиса программа поддержки может также включать в себя дополнительные сервисы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• адаптируемые в соответствии с пожеланиями заказчика планы развития/передачи профессиональных навыков;</li> <li>• выезд к заказчику при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>• выезд к заказчику для совместного планирования/передачи профессиональных навыков.</li> </ul> |
| <b>Преимущества для клиента.</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сокращение количества отказов и времени их ликвидации;</li> <li>• повышение качества обслуживания конечных пользователей;</li> <li>• повышение эффективности и продуктивности работы персонала службы ИТ.</li> </ul>  |



| Сервис                          | Разработка и внедрение порталных решений Portal Implementation   |
|---------------------------------|--|
| <b>Проблемы клиента.</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Необходимость предоставлять пользователям защищенный, персонализированный доступ к информации, приложениям, процессам и людям в любое время и в любом месте;</li> <li>• потребность в интеграции новых технологий и бизнес-процессов;</li> <li>• необходимость в создании единой среды коллективной работы;</li> <li>• потребность в оптимизации взаимодействия с партнерами.</li> </ul>  |
| <b>Решение IBM</b>              | <p>Универсальным решением, позволяющим достичь практически все перечисленные цели, является корпоративный бизнес-портал, который предоставляет пользователям внутри организации и вне нее стандартный, интегрированный и персонализированный Web-интерфейс. Это обеспечивает доступ к широкому спектру коммерческого информационного наполнения, куда включается информация, бизнес-приложения и опыт коллег.</p>  |
| <b>Решение IBM</b>              | <p>Обеспечение доступа сотрудников компании ко всем ее материалам. Хранение внутренней и внешней информации в корпоративных системах централизовано, доступ к ней осуществляется посредством Web-браузера. Разграничение прав доступа к информации. Авторизованный пользователь получает именно ту информацию, которая для него предназначена. В соответствии со своими правами он может иметь полный или ограниченный доступ к определенным информационным ресурсам. Внешние коммуникативные функции. Корпоративный портал осуществляет функции Web-сайта со своей системой новостей, рассылок, статей и обзоров, форумов для клиентов и партнеров корпорации. Внутренние коммуникативные функции. Территориально распределенная структура компании с множеством региональных подразделений нуждается в оперативном и надежном обмене информацией с ними. Использование автоматизированной системы внутренних конференций и форумов значительно сокращает временные, финансовые и человеческие затраты на командировки, организацию всевозможных конференций, семинаров и личных встреч. Возможность расширения функционала портала. Корпоративный портал – законченный программный продукт с определенными функциональными модулями. При необходимости добавить в портал новые функции достаточно заказать соответствующий модуль у разработчика и подключить его к системе. Такая система позволяет практически неограниченно развивать функциональную мощь корпоративного портала.</p> |
| <b>Результаты</b>               | <p>IBM предлагает полное решение по проектированию, разработке и внедрению корпоративных порталов, объединяющих в единую структуру корпоративные документы и материалы, а также информационные ресурсы Интернета, обеспечивающее единый доступ к корпоративным данным, приложениям и накопленному опыту сотрудников.</p>   |
| <b>Преимущества для клиента</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление защищенного доступа в реальном времени мобильным сотрудникам, количество которых постоянно растет;</li> <li>• повышение продуктивности сотрудников, уровня совместного использования информации, качества коллективной работы и скорости реагирования;</li> <li>• специализированные пользовательские платформы для выполнения различных должностных обязанностей;</li> <li>• расширение возможностей сбора данных в онлайн-режиме, повышение точности данных и соблюдение нормативных требований;</li> <li>• возможность использовать принцип «ценообразования на основе полезности» (фиксированная ежемесячная плата за пользовательскую платформу);</li> <li>• сокращение затрат на инфраструктуру, операции и обслуживание.</li> </ul>   |

## Другие сервисные услуги IBM

| Сервис   | Решение IBM   |
|--|---|
| <b>Внедрение методологии RUP Rational Unified Process Implementation</b> | Ведущей методологией, в которой инструментально поддерживаются все этапы жизненного цикла разработки ПО, является методология Rational Unified Process (RUP). Она опирается на проверенные практикой методы анализа, проектирования и разработки ПО, методы управления проектами. RUP обеспечивает прозрачность и управляемость процесса и позволяет создавать ПО в соответствии с требованиями заказчика на момент сдачи ПО, а также в соответствии с возможностями инструментальных средств поддержки разработки.   |
| <b>Интеграция приложений Enterprise Applications Integration</b>         | <p>Компаниям, которые стремятся наилучшим образом обеспечивать соответствие используемых бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры, необходима максимально гибкая и универсальная среда для интеграции бизнес-приложений. IBM предлагает заказчикам интеграционные решения на базе сервис-ориентированной архитектуры (SOA), обеспечивающие интеграцию процессов, проектирование и внедрение поддерживающих их стандартов и концепций, таких как Web-сервисы и корпоративная сервисная шина (Enterprise Service Bus, ESB). Данные решения предназначены для построения базовой ИТ-инфраструктуры и для управления и поддержки изменений, происходящих в бизнесе. IBM предлагает услуги по проектированию и внедрению средств управления инфраструктурой и сервисами, поддерживающих архитектуру SOA и операционные среды «по требованию». Услуги IBM по интеграции приложений на базе внедрения SOA включают:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• оценку готовности заказчика к внедрению инфраструктурных сервисов и SOA;</li><li>• подготовку бизнеса к использованию архитектуры SOA;</li><li>• проектирование, внедрение и администрирование архитектуры SOA;</li><li>• трансформацию используемых систем;</li><li>• хостинг приложений.</li></ul> |

Получить более подробную информацию можно, заполнив форму на сайте:  
[www-5.ibm.com/shop/ru/forms/contact\\_form\\_shop.html](http://www-5.ibm.com/shop/ru/forms/contact_form_shop.html)

# Примеры внедрения проектов

## Создание системы автоматизации работы кредитного фронт-офиса в АКБ РОСБАНК

**Заказчик:** АКБ РОСБАНК

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Концерн Информационных Технологий»

**Решение:** Система автоматизации работы кредитного фронт-офиса (КФО)

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

### Общая информация

Акционерный коммерческий банк «РОСБАНК» – многопрофильный частный финансовый институт, один из лидеров российской банковской системы. «РОСБАНК» последовательно реализует стратегию создания универсального финансового института национального масштаба и обслуживает все категории клиентов.

Фронт-офис кредитной организации – это бизнес-процесс обработки кредитной заявки, начинающийся с прихода клиента в отделение банка и заканчивающийся формированием сделки. К кредитному фронт-офису также относятся процессы по обслуживанию кредитной сделки в части взаимодействия с клиентом, такие как работа с заявками на подключение/отключение услуг, оформлению и ведение договоров, ведение финансового положения, досрочное погашение, работа с архивными документами, создание отчетов/выписок и прочее.

В «РОСБАНКЕ» было принято решение автоматизировать работу фронт-офиса подразделений, занимающихся кредитованием корпоративных клиентов. Исполнителем проекта по созданию и внедрению системы автоматизации работы кредитного фронт-офиса (далее Система КФО) была выбрана компания «Концерн Информационных Технологий».

### Цели и задачи проекта

Основная цель проекта внедрения системы КФО – автоматизация работы фронт-офиса «РОСБАНКА». Главная задача проекта – это создание удобной и высокопроизводительной среды, обеспечивающей высокое качество и надежность работы.

Система КФО в частности обеспечивает решение следующих задач:

- упорядочение состава и содержания работ по подготовке и ведению кредитных договоров, выполняемых сотрудниками;
- сокращение временных затрат на подготовку и согласование документов, необходимых для оформления кредитной сделки;
- повышение оперативности и качества обслуживания клиентов, обращающихся за получением кредита;
- создание электронного хранилища документов, продуцируемых в процессе осуществления деятельности по подготовке и ведению кредитных договоров, и обеспечение корпоративного доступа к нему;
- автоматизация процесса контроля подготовки и ведения кредитных договоров;
- автоматизация процесса создания типовых форм документов по шаблонам.

### Описание системы

Система КФО является гибкой высокопроизводительной системой, входящей в состав единой корпоративной системы электронного документооборота филиала «РОСБАНКА». Система используется в процессе подготовки, оформления и ведения кредитных договоров юридических и физических лиц.

Объектом автоматизации является фронт-офис организации в объеме его деятельности по подготовке и ведению кредитных договоров. Система работает во взаимодействии с существующей автоматизированной банковской системой (АБС).

| Статус            | № документа   | Клиент                    | Сумма     | Валюта          |
|-------------------|---------------|---------------------------|-----------|-----------------|
| 105 - Проект      | FVK.285.06    | Петров Петр Петрович      | 40002     | 12 000 USD      |
| 105 - Виза СИ     | FVK.289.06    | Петров Петр Петрович      | 214123213 | 25 000 USD      |
| 105 - Виза ИЭ     | FVK.291.07    | Петров Петр Петрович      | 40002     | 15 000 USD      |
| 105 - Виза СИ     | FVK.00002.07  | Петров Петр Петрович      | 40002     | 5 000 USD       |
| 102 - Договор     | FVK.002.07    | Петров Петр Петрович      | 40002     | 30 000 USD      |
| 102 - Договор     | OO.003.07     | Иванов Иван Иванович      | 4С358     | 323 232 RUB     |
| 105 - Виза СИ     | OO.706.07     | Васин Петр Иванович       | 154321    | 15 RUB          |
| 105 - Виза СИ     | OO.708.07     | Новиков Иван Иванович     | 122545    | 1 234 RUB       |
| 105 - Действующий | OVR.001.07    | Петров Петр Петрович      | 40002     | 123 123 RUB     |
| 105 - Виза СИ     | OVR.001001.07 | Петров Петр Петрович      | 40002     | 23 123 RUB      |
| 105 - Действующий | TKV.007.06    | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Действующий | TKV.00701.06  | Достовой Федор Михайлович | 42951     | 12 000 USD      |
| 105 - Действующий | TKV.00702.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Действующий | TKV.00704.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00705.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00707.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00708.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00709.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00710.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Виза ИЭ     | TKV.00711.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00713.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00766.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00767.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00768.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Проект      | TKV.00770.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 12 000 USD      |
| 105 - Виза СИ     | TKV.00771.06  | Достовой Федор Михайлович | 42951     | 12 000 USD      |
| 105 - Действующий | TT.001.06     | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 384 321 USD     |
| 105 - Действующий | TT.001002.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 384 321 USD     |
| 105 - Проект      | TKV.00769.06  | Достовой Федор Михайлович | A0001     | 123 456 789 RUB |

Рисунок 17. Система автоматизации работы кредитного фронт-офиса

Система КФО является комплексным приложением IBM Lotus Software, состоящим из нескольких функциональных подсистем. Пользовательский интерфейс обеспечивается клиентским программным обеспечением IBM Lotus Notes. В процессе своего функционирования Система взаимодействует с банковской информационной системой и почтовой системой, построенной на платформе IBM Lotus Notes/Domino.

Права доступа пользователей к Системе определяются в соответствии с должностными обязанностями по подготовке и ведению кредитных договоров.

Система КФО обеспечивает автоматизацию следующих процессов:

- ведение иерархии кураторов и их прав доступа к информации о заемщиках;
- ведение справочников, используемых при работе с кредитными сделками;
- работа с заявками на кредит, включая переписку и ввод решения о предоставлении кредита;
- регистрация заемщиков с Временным банковским кодом (ВБК) и замена ВБК на Постоянный банковский код (ПБК) после ввода данных о клиенте в банковской информационной системе (БИС);
- создание и визирование кредитных договоров, договоров обеспечения, дополнительных соглашений;
- ведение финансового положения клиента;
- ведение плана мероприятий, которые выполняются при работе с кредитной сделкой;
- ведение повестки дня заседаний кредитного комитета и ввод решения по кредитной заявке;
- электронное согласование документов, относящихся к кредитной сделке;
- ведение кредитного досье (создается при вводе заявки);
- ведение досье ссудозаемщика (создается при регистрации заемщика);
- работа с архивными документами;
- создание статистических отчетов по текущим и архивным документам.

### Реализация проекта

Реализация проекта включала в себя следующие этапы:

- обследование информационных систем Банка, определение и формулирование требований к Системе КФО;
- подготовка технического задания;
- разработка Системы КФО;
- тестовая эксплуатация, проверка работоспособности Системы КФО и оценка ее соответствия требованиям технического задания;
- ввод в промышленную эксплуатацию в головном офисе банка.

Следующим крупным этапом является внедрение Системы КФО в подразделениях сети – филиалах банка. Работы по данному этапу ведутся в настоящий момент.

### Преимущества от внедрения Системы

Внедрение Системы КФО позволило повысить эффективность работы сотрудников фронт-офиса по следующим направлениям:

- подготовка и ведение кредитных договоров юридических и физических лиц;
- контроль за ходом процесса кредитования корпоративных клиентов;
- автоматизация работы с документами, имеющими отношение к процессу кредитования.

## «БОСС-Референт» в компании «Мобильные ТелеСистемы»

**Заказчик:** ОАО «Мобильные ТелеСистемы»

**Бизнес-партнер:** Компания «Аплана», группа компаний «АйТи»

**Решение:** создание крупнейшей в России системы электронного документооборота

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Domino/Notes

ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС) – крупнейший оператор сотовой связи в России и странах СНГ, обслуживающий более 62 миллионов активных абонентов. Лицензионный портфель МТС охватывает большинство регионов России, Украину, Белоруссию, Узбекистан, Туркменистан и Киргизию. Структура компании включает Корпоративный центр, 10 центров управления макрорегионами, 87 центров регионального уровня, каждый из которых имеет разветвленную сеть офисов.

### Ситуация

В условиях региональной экспансии МТС было необходимо сохранить ту оперативность в управлении и динамичность в развитии, которые были свойственны компании при меньших размерах. Поэтому для обеспечения высокого качества внутрикорпоративного взаимодействия потребовалось создать единое информационно-управленческое пространство, объединяющее все офисы посредством внедрения системы электронного документооборота.

### Решение

В качестве базы для создания СЭД МТС было выбрано решение «БОСС-Референт» компании «Аплана» (группа компаний «АйТи»), реализованное на платформе IBM Lotus Domino/Notes. Проект стартовал в январе 2004 года и был полностью завершен в декабре 2005 года.

СЭД МТС представляет собой специальную версию программного комплекса «БОСС-Референт». Это самая масштабная в России, территориально распределенная многоуровневая корпоративная система, которая на данный момент включает более 180 серверов и поддерживает работу более чем 14,5 тысяч сотрудников МТС.

Функциональные возможности СЭД МТС, доступные в рамках всей структуры МТС, охватывают все ключевые процессы компании в области электронного документооборота: коллективную подготовку, согласование, подписание и утверждение документов, формирование поручений и контроль исполнительской дисциплины; обработку входящей/исходящей корреспонденции; работу с организационно-распорядительной документацией (приказы, распоряжения и пр.) и служебными записками, поддерживающими текущую работу компании. Система обеспечивает ведение корпоративных справочников (организационной структуры компании, сотрудников и пр.), которые являются структурным элементом созданной СЭД.

В ходе проекта выполнена интеграция СЭД с корпоративным внутренним порталом компании и системой технической поддержки внутренних пользователей, реализованной на платформе HP OpenView Service Desk.

Система имеет ряд уникальных функциональных и технологических возможностей:

- Новый уровень отказоустойчивости системы, который обеспечен механизмами работы системы в программном кластере Domino.
- Новый механизм прямой передачи функциональных данных, который обеспечивает передачу на серверы копий только необходимых документов. Механизм архивирования, который поддерживает высокий уровень производительности системы в ситуации динамичного роста объемов данных.
- Интеграция СЭД с LDAP-каталогом компании, что повышает качество администрирования справочника сотрудников.
- Система подготовки отчетов, позволяющая контролировать процесс согласования документов в разрезе подразделений, сотрудников и временных характеристик этого процесса.

Внедрение системы выполнялось поэтапно. Пилотный проект, начатый в январе 2004 года и заверченный в ноябре того же года, включал внедрение СЭД в Москве – в Корпоративном центре МТС и двух центрах управления макро-регионами («Москва» и «Центр»), а также внедрение системы в центрах управления макро-регионами, расположенными в городах Самара, Краснодар и Санкт-Петербург. В течение 2005 года было выполнено полномасштабное внедрение системы в 80 офисах МТС, находящихся в России и Узбекистане.

На всех этапах проекта уделялось повышенное внимание управлению проектными рисками. На этапе полномасштабного внедрения системы были разработаны планы нивелирования рисков, связанных с возможными изменениями в графиках открытия региональных филиалов, поставки оборудования и т.д.

Обучение конечных пользователей выполнено специалистами компании «Аплана». Для поддержки внутренних пользователей в макро-региональных офисах МТС работают специалисты «Апланы», осуществляющие функции горячей линии.

Проект выполнен в точном соответствии с запланированными сроками, бюджетом и требованиями заказчика. Приобретенная МТС генеральная лицензия на систему «БОСС-Референт» дает возможность неограниченно увеличивать число пользователей СЭД МТС.

## Результаты

Руководство МТС расценивает проект по созданию СЭД МТС как стратегически важный шаг в развитии компании. Как сообщает Константин Клинов, руководитель проекта со стороны МТС «основная цель внедрения СЭД МТС достигнута: территориально распределенная структура компании объединена в единое информационно-управленческое пространство, реализованы сквозные процедуры документационного обеспечения принятия решений и контроля их выполнения. Созданная СЭД охватывает все сферы бизнеса МТС и приносит ощутимую выгоду всем звеньям организации, участвующим в создании и доставке телекоммуникационных услуг – от проектирования до продажи и обслуживания потребителей. Главный результат внедрения системы заключается в значительном повышении скорости принятия решений, что сегодня является необходимым условием увеличения рыночной доли, успешного выхода на новые рынки и повышения общей эффективности бизнеса».

## Развитие проекта

На следующих стадиях развертывания СЭД в МТС разработаны и внедрены:

- Новые модули СЭД МТС, обеспечивающие: а) создание типовых документов и их проведение по маршрутам от одного участника работы с ним к другому, включая передачу документа в архив; б) контроль прав сотрудников создавать те или иные документы, а также контроль сроков согласования; в) гарантии правомочности выполнения сотрудниками операций с документами (их согласование, подписание, утверждение и т.д.). Внедрены в Корпоративном центре МТС, 2000 пользователей. В настоящее время решение тиражируется силами МТС на макро-регионы.
- Специализированный модуль СЭД МТС – система учета взыскания дебиторской задолженности абонентов.
- Интеграционный компонента, связавшая СЭД МТС с системой планирования маркетинговых кампаний SAS Marketing Automation.
- Новый интеграционный механизм между СЭД МТС и системой технической поддержки внутренних пользователей, реализованной на платформе HP OpenView ServiceDesk.

# ОАО «СИБИРЬТЕЛЕКОМ»: победа над бумажными документами

**Заказчик:** ОАО «СИБИРЬТЕЛЕКОМ»

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Компания «ИнтерТраст»

**Решение:** Система электронного документооборота CompanyMedia

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

На сегодняшний день электронная система документационного обеспечения управления ОАО «Сибирьтелеком» CompanyMedia является основным инструментом работы с документами и представляет собой пять самостоятельных контуров документооборота и делопроизводства (генеральная дирекция, Новосибирский, Алтайский, Омский и Бурятский филиалы). Она расположена на 10 серверах, к которым подключены 1285 пользователей.

ОАО «Сибирьтелеком» – крупнейший оператор телекоммуникационных услуг в Сибирском федеральном округе. Усложнение в 2004 году структуры компании, увеличение потоков документов потребовали автоматизации документооборота и делопроизводства.

В качестве программного решения для реализации поставленной задачи была выбрана система электронного документооборота и делопроизводства CompanyMedia (разработчик – ЗАО «Компания «ИнтерТраст»).

Наличие большого количества пользователей системы определило основную стратегию проекта внедрения: было выбрано поэтапное подключение к системе сначала генеральной дирекции компании и Новосибирского филиала (всего 640 рабочих мест), а затем ее филиалов в других городах Сибирского округа.

## Внедрение

Первый этап проводился с августа по конец декабря 2005 г. Поскольку генеральная дирекция и каждый ее филиал имеют обособленное пространство делопроизводства (собственные канцелярии, архивы, отдельные документопотоки), в рамках этого этапа планировалось опробовать механизмы корпоративного документооборота (обмен документами между дирекцией и филиалом с автоматической регистрацией исходящей корреспонденции на стороне отправителя и автоматическим ее поступлением на регистрацию в качестве входящей в канцелярию получателя).

За этот период была собрана информация об организационной структуре документооборота компании, установлена и настроена система, произведено заполнение ее справочников, обучение пользователей.

В конце октября началась опытная эксплуатация системы электронного документооборота (СЭД). В первую очередь была запущена регистрация входящих документов в канцеляриях, а также сканирование входящей корреспонденции для хранения ее в системе и передачи адресатам в электронном виде.

При попытках дальнейшей массовой работы пользователей системы с зарегистрированными документами в подразделениях, а также подготовки внутренних, распорядительных и исходящих документов был выявлен ряд проблем, связанных с недостаточной нормативной базой для работы в условиях использования СЭД. Так, существовало недоверие к электронному согласованию документов, в результате чего одновременно с подготовкой документа в системе проводилось согласование на бумаге. Это приводило к увеличению времени его подготовки, путанице при работе с документом в системе и на бумаге и в результате к неэффективной работе сотрудников. Дополнительную сложность вызвало новое распределение функций между делопроизводителями отделов, секретарями и сотрудниками канцелярии, к которому они не были готовы.

Возникла необходимость переработать внутреннюю нормативную базу организации. Для этого специалисты ОАО «Сибирьтелеком» при поддержке сотрудников «ИнтерТраст-Сибирь» провели поэтапную подготовку новых нормативных документов и постепенное введение их в действие. Особое внимание уделялось тому, на каких этапах ведется работа только с электронным документом и каким образом на его основе создается бумажный оригинал.

В первую очередь была регламентирована работа с внутренними документами компании (заявками, служебными и докладными записками), а также распределены функции между делопроизводителями отделов и сотрудниками в части работы с данными документами. Затем поэтапно была разработана и введена в действие нормативная документация для работы с входящими и исходящими документами. В результате входящие документы стали не только регистрироваться в системе, но также передаваться исполнителям и приниматься ими к исполнению сразу после получения в электронном виде, не дожидаясь поступления бумажного оригинала. Также была четко разработана технология подготовки исходящих документов и продумано распределение новых функций между секретарями и сотрудниками канцелярии при регистрации исходящей корреспонденции.

При разработке новой нормативной документации для распорядительных документов особое внимание уделялось процессу согласования. Закрепление в нормативных документах электронного согласования позволило сотрудникам отказаться от необходимости дублирования согласования на бумаге. Кроме того, стала широко использоваться возможность автоматической электронной рассылки распорядительных документов сразу после регистрации, а также ознакомление сотрудников с документом с фиксацией даты и времени ознакомления в системе.

В системе были реализованы механизмы контроля исполнения документов с использованием СЭД. С этой целью был разработан ряд отчетов для анализа исполнительской дисциплины, позволяющих формировать сводки об исполнении за любые произвольные периоды времени.

Второй этап проекта продолжался с августа 2006 г. по декабрь 2006 г. и включал в себя внедрение CompanyMedia в Алтайском, Омском и Бурятском филиалах ОАО «Сибирьтелеком». поэтапный запуск работы с основными типами документов осуществлялся на основе уже разработанных нормативных документов.

Внедрение CompanyMedia сняло многие проблемы реализации корпоративного документооборота. Филиалы ОАО «Сибирьтелеком» расположены по всему Сибирскому региону в разных часовых поясах. Пересылка бумажных документов по почте требует определенных затрат и зачастую занимает много времени. С использованием СЭД появилась возможность автоматически передавать документы получателю сразу после регистрации и принимать их в работу. Процесс передачи электронных документов закреплен в специальном нормативном документе о корпоративном документообороте.

В ходе проведения проекта появился ряд дополнительных задач в связи с новыми возможностями, которые появились в результате использования CompanyMedia:

- возможность отслеживать сроки согласования различных типов документов позволила проанализировать причины задержки на этапе согласования, сократить его и повысить оперативность работы с документами в целом;
- возможность оценить объемы как корпоративного, так и внутреннего документооборота в пределах генеральной дирекции и филиалов показала необходимость сократить поток бумажных документов.

Работы по проекту начала группа внедрения со стороны ЗАО «Компания «ИнтерТраст». В качестве соисполнителя был привлечен партнер «ИнтерТраст» в сибирском регионе – компания «Интертраст-Сибирь». По результатам пилотного проекта (совместное с «ИнтерТраст» построение СЭД) компания «Интертраст-Сибирь» зарекомендовала себя как надежный партнер с высоким качеством выполнения работ. Учитывая ее территориальную близость, руководство «Сибирьтелеком» приняло решение взаимодействовать с «Интертраст-Сибирь» напрямую в последующих очередях проекта. Работы по запуску системы в опытную эксплуатацию в генеральной дирекции и Новосибирском филиале, ее сопровождению в процессе опытной эксплуатации, разработке организационно-нормативных документов, внедрению CompanyMedia в Алтайском, Омском и Бурятском филиалах были проведены группой внедрения «Интертраст-Сибирь».

На сегодняшний день электронная система документационного обеспечения управления ОАО «Сибирьтелеком» является основным инструментом работы с документами и представляет собой пять самостоятельных контуров документооборота и делопроизводства (генеральная дирекция, Новосибирский, Алтайский, Омский и Бурятский филиалы). Она расположена на 10 серверах, к которым подключены 1285 пользователей. За 2006 год только в генеральной дирекции зарегистрировано около 18000 входящих документов, 14000 исходящих документов, 650 распорядительных документов. С использованием СЭД в генеральной дирекции за 2006 год проведено около 21000 согласований документов.

Начальник службы управления делами ОАО «Сибирьтелеком» Людмила Александровна Ступень отмечает: «Использование СЭД позволило отследить и проанализировать сроки согласования документов, а впоследствии значительно их сократить. Увеличилась оперативность работы с документами, которые теперь передаются между филиалами и генеральной дирекцией сразу после регистрации. Появилась возможность проследить ход исполнения переданного в филиал документа».

В 2007 году планируется начать третий этап проекта, включающий в себя внедрение СЭД в шести оставшихся филиалах ОАО «Сибирьтелеком».

Также в перспективе планируется внедрение CompanyMedia в региональных структурных подразделениях филиалов для того, чтобы использовать функцию корпоративного документооборота не только между филиалами и генеральной дирекцией ОАО «Сибирьтелеком», но также между филиалами и их структурными подразделениями, которых в настоящее время по Сибирскому региону насчитывается около 180.

## «БОСС-Референт» в федеральном государственном унитарном предприятии «Росморпорт»

**Заказчик:** ФГУП «Росморпорт»

**Бизнес-партнер:** Компания «Аплана», группа компаний «АйТи»

**Решение:** автоматизированная система документационного обеспечения, построенная на «БОСС-Референт» v.3, собственной разработке компании «Аплана»

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Domino/Notes

Созданное в 2002 году федеральное государственное унитарное предприятие «Росморпорт» (РМП) управляет федеральным имущественным комплексом морских торговых и специализированных портов, оказывает услуги в морских портах и реализует федеральные целевые программы развития морского транспорта. Предприятие включает Центральный аппарат, находящийся в Москве, а также 20 филиалов, расположенных в портах Северного, Балтийского, Южного, Каспийского и Дальневосточного бассейнов.

### Ситуация

Для РМП как нового многофилиального предприятия одной из первоочередных задач стала разработка унифицированных процедур управленческого документооборота и внедрение их в практику работы во всей структуре РМП.

В связи с этим было принято решение создать корпоративную систему электронного документооборота, способную послужить основой для их разработки и последующей поддержки.

### **Решение**

В части управленческих функций РМП стал правопреемником Морских администраций портов (МАП). Именно поэтому при выборе решений для построения СЭД был изучен существующий на тот момент опыт работы СЭД в нескольких МАП. Выбор в пользу «БОСС-Референта», собственной разработки компании «Аплана», реализованной на платформе IBM Lotus Domino/Notes, был продиктован успешным опытом внедрения и эксплуатации этой системы в МАП городов Астрахани и Новороссийска.

СЭД РМП обеспечивает сквозные процедуры документационного обеспечения управления центрального аппарата РМП и всех его 20 филиалов. Число рабочих мест в системе – 2000. Система развернута на 21 сервере. Это одна из крупнейших корпоративных систем в России, обеспечивающая работу с документами и поручениями территориально распределенного предприятия с огромным документопотоком.

Функциональные возможности СЭД РМП поддерживают все ключевые процессы компании в области документооборота: подготовку, согласование, подписание и утверждение документов, формирование поручений и контроль исполнительской дисциплины; обработку входящей/исходящей корреспонденции; работу с организационно-распорядительной документацией (приказы, распоряжения и пр.) и служебными записками. Система обеспечивает ведение корпоративных справочников (организационной структуры компании, сотрудников и пр.), которые являются структурным каркасом созданной СЭД.

Проект выполнен за период с июня 2004 года по февраль 2007 года. Его ключевыми этапами были:

- разработка концепции СЭД и техническое проектирование системы;
- внедрение почтовой корпоративной системы IBM Lotus Notes и системы электронного документооборота «БОСС-Референт» в Центральном аппарате РМП, Санкт-Петербургском, Астраханском и Новороссийском филиалах. Таким образом был создан участок тестирования, на котором отлаживалась работа системы в распределенной среде;
- создание технологической площадки для отработки решений по тиражированию системы. На специальной площадке были развернуты 17 новых серверов системы, предназначенных для установки в филиалах. На них было установлено необходимое программное обеспечение, произведена его базовая настройка и промоделирована совместная работа серверов. На этом этапе было выполнено также обучение администраторов системы;
- тиражирование решения на оставшиеся 17 филиалов Северо-западного, Южного и Дальневосточного направления, обучение конечных пользователей в филиалах специалистами «Апланы» и ее партнеров, опытная эксплуатация системы. На данном этапе специалисты «Апланы» также подготовили регламент электронного документооборота ФГУП, в котором зафиксировали накопленный опыт работы предприятия с электронными документами.

### **Результаты**

В результате выполнения проекта создана корпоративная почтовая система, охватывающая все предприятие; обеспечены процедуры согласования документов, работы с поручениями и корреспонденцией, контроля исполнительской дисциплины во всей структуре РМП.

### **Развитие**

В настоящее время в развитие существующей СЭД начата разработка модуля СЭД, предназначенного для автоматизации работы с тендерной документацией.

## **ИТ на службе технического регулирования в России**

**Заказчик:** Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

**Бизнес-партнер:** ЗАО «КСК технологии»

**Решение:** разработка интернет-портала с расширенным набором информации и сервисных возможностей

**Программное обеспечение:** IBM WebSphere Portal

81 год назад советское государство, стоя на пороге эпохи индустриализации страны, всерьез озаботилось решением вопросов стандартизации в промышленности. Именно тогда в нашей стране был образован Комитет по стандартизации при Совете труда и обороны. Сегодня его наследник – Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (до 2004 года – Госстандарт России) для реализации функций, возложенных на него государством, использует в своей работе самые современные решения лидера мировой ИТ-индустрии – корпорации IBM.

В 1998 году был создан официальный сайт Госстандарта России ([www.gost.ru](http://www.gost.ru)). В конце 90-х годов наличие собственного сайта у федерального органа исполнительной власти было скорее исключением, чем правилом. Да и самих правил для их создания у нас в стране не существовало. В основу построения сайта Госстандарта России были положены рекомендации Международной организации по стандартизации ИСО/ИНФКО.



Четыре года назад на наличие официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и их содержание обратил свое внимание Аппарат Правительства Российской Федерации. Были установлены требования к официальным сайтам федеральных органов исполнительной власти, которые стали рассматриваться в качестве одного из основных средств обеспечения реализации прав граждан и организаций на доступ к информации о деятельности государственных органов власти. Об уровне требований свидетельствует тот факт, что в них перечислено 53 вида информации, которая должна быть размещена на сайтах.

Чтобы обеспечить удобный доступ к информации, с 2004 года в Федеральном агентстве начали осваивать продукты IBM WebSphere Portal.

«У нас постоянно возникали новые ресурсы, многие из которых необходимо было представлять на Web-сайте, – поясняет Корниенко, – поэтому возможности обеспечения интеграции различных приложений и доступа к разнородным данным, которые предоставляет IBM WebSphere Portal, были для нас очень привлекательны».

В связи с этим в 2005 году было принято решение о разработке интернет-портала Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии с расширенным набором информации и сервисных возможностей. В результате открытого конкурса на создание интернет-портала, проведенного агентством, победа была присуждена ЗАО «КСК технологии».

В ходе реализации проекта (продолжительностью один год) к концу 2005 года была введена в эксплуатацию открытая часть портала и сайт был полностью обновлен.

Теперь на официальном сайте Федерального агентства представлена подробная информация о направлениях деятельности агентства, включены краткие обзоры, планы, отчеты, различные реестры, горячие линии, сведения об информационных ресурсах и многое другое. При этом значительная часть информации представляет собой базы данных, обновляемые в режиме реального времени.

Представление актуальной информации из баз данных вообще является отличительной особенностью официального сайта Федерального агентства. В настоящее время на нем выставлено порядка 12 баз данных, в том числе «Каталог стандартов», «Уведомления о разработке стандартов», «Уведомления о разработке технических регламентов», «Программа национальной стандартизации», «Технические комитеты по стандартизации», «Каталог стандартов», «Органы по сертификации», «Испытательные лаборатории» и т.д.

Продолжается работа над закрытой частью, предназначенной для внутренней работы агентства. Но уже сейчас, по самым скромным оценкам, пользуются ресурсами Федерального агентства сотни тысяч людей.

В ближайшем будущем портал Федерального агентства может стать инструментом по реализации функций электронного правительства в сфере полномочий Федерального агентства по техническому регулированию.

### **Предстоящая работа**

В 2003 году в России вступил в силу Федеральный закон «О техническом регулировании», который кардинально изменил существующие процедуры в области стандартизации, технического регулирования и сертификации. В законе есть глава, предписывающая создание единой системы по техническому регулированию. Это глобальная задача. Все действующие и вновь создаваемые системы Федерального агентства должны войти в будущую единую систему. Что-то будет интегрировано в неизменном виде, что-то существенно переработано, так как даже активно используемые информационные ресурсы требуют развития и совершенствования в соответствии с новыми задачами, стоящими перед Федеральным агентством.

Таким образом, предстоит создание общей информационно-коммуникационной среды, единого комплекса взаимосвязанных информационных систем в сфере технического регулирования и их интеграция с ресурсами Федерального информационного центра (ФИЦ), создаваемого в рамках ФЦП «Электронная Россия». В ближайшем будущем портал Федерального агентства может стать инструментом по реализации функций электронного правительства в сфере полномочий Федерального агентства по техническому регулированию.

По материалам журнала «Инновации в технологиях и бизнесе» №3, 2006 г.

## **ЗАО «ТРАНСМАШХОЛДИНГ» вышло на новый уровень управляемости за счет внедрения системы электронного документооборота**

**Заказчик:** ЗАО «Трансмашхолдинг»

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Компания «ИнтерТраст»

**Решение:** корпоративная система электронного документооборота CompanyMedia

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

На сегодняшний день корпоративная система электронного документооборота CompanyMedia эксплуатируется в головной организации (Москва) и 12 основных предприятиях ЗАО «Трансмашхолдинг» (Брянск, Пенза,

Новочеркасск, Тверь, Санкт-Петербург, Коломна, Мытищи). В системе работает более 1000 сотрудников, из которых 10% – делопроизводители, остальные – руководители и ответственные исполнители.

### **Задача**

Большой объем документопотоков, высокие требования к скорости доведения управленческих решений руководства до непосредственных исполнителей, сложность делопроизводственных процессов (множественное согласование, сложный путь движения документов, многоуровневая система контроля), жесткие требования к контролю исполнения документов и поручений руководства на всех предприятиях, входящих в ЗАО «Трансмашхолдинг», значительная их территориальная распределенность, – все эти факторы определили в 2005 году необходимость создания корпоративной системы электронного документооборота.

В августе 2005 года компания объявила тендер на выполнение работ по внедрению современной корпоративной системы электронного документооборота (КСЭД).

Система должна была обеспечивать:

- регистрацию и ведение входящих, исходящих и внутренних документов, в том числе организационных и распорядительных документов, с которыми работает аппарат управления компании;
- коллективную работу по подготовке документов;
- контроль исполнения документов и поручений, формирование отчетов;
- автоматизацию подготовки, учета, контроля и исполнения договоров.

В качестве специфических к системе выдвигались следующие требования:

- КСЭД должна охватывать головную организацию (Москва), дочерние компании и их структурные подразделения;
- КСЭД должна обеспечивать непрерывный цикл прохождения документа от его подготовки (создания) до списания в дело;
- полное отсутствие или минимальное количество доработок в системе под специфику определенного заказчика (типовая система);
- наличие системы дистанционного обучения пользователей;
- возможность поддержки работы системы небольшим количеством специалистов;
- простота работы пользователя в КСЭД.

Кроме того, критически важной была быстрота и относительная дешевизна внедрения КСЭД.

### **Решение**

В сентябре 2005 года компания «ИнтерТраст» была признана победителем тендера. Предложенное специалистами «ИнтерТраст» программное решение CompanyMedia представляет собой комплекс систем, автоматизирующих широкий спектр процессов: делопроизводство, документооборот, документоориентированные бизнес-процессы.

Систему выгодно отличал ряд характеристик:

- корпоративность, то есть способность системы работать в компаниях со сложной организационной и в том числе территориально распределенной структурой (несколько филиалов, дочерних компаний, расположенных в разных городах в разных часовых поясах) позволяет подключить к работе в ней сотрудников основной, дочерних и зависимых компаний. За счет подключения к работе в системе всех сотрудников компании (как в головном офисе, так и в филиалах и дочерних компаниях), работающих с документами, строгого контроля соблюдения ими должностных обязанностей, регламентов и процедур, принятых в компании, повышается прозрачность ее документооборота и деловых процессов, ускоряются информационные потоки, что повышает управляемость компании;
- модульность CompanyMedia, то есть наличие в ее составе нескольких самостоятельных и одновременно взаимосвязанных систем, позволяет выбрать необходимые и решить именно те задачи, которые в этом нуждаются;
- наличие различных типов рабочих мест – для менеджеров и руководителей (работающих в основном с содержанием документа) и предметных специалистов (работающих, как правило, с реквизитами документов). Сотрудникам, в зависимости от их должностных обязанностей, доступны именно те функциональные возможности КСЭД, которые им необходимы. Все это в совокупности делает работу в CompanyMedia комфортной для специалистов различных категорий;
- открытый код КСЭД, позволяет реализовать небольшие специфические доработки заказчиком самостоятельно.

Многолетний успешный опыт работы компании с крупнейшими российскими и зарубежными предприятиями свидетельствовал о высоком профессионализме специалистов «ИнтерТраст».

Проект внедрения КСЭД стартовал в декабре 2005 года и включал в себя две очереди.

### **Внедрение**

В рамках первой очереди – внедрение КСЭД в ЗАО «Трансмашхолдинг» (с декабря 2005 по май 2006 г), были осуществлены:

- разработка нормативной, методологической и пользовательской документации для работы в КСЭД;
- установка и настройка типовой версии CompanyMedia в головном предприятии ЗАО «Трансмашхолдинг» на ограниченном числе (30) рабочих мест пилотной группы делопроизводителей;

- обучение специалистов, ответственных за внедрение CompanyMedia, и делопроизводителей;
- обучение пользователей CompanyMedia с помощью системы дистанционного обучения «CompanyMedia-Корпоративный тренинг» силами ТМХ;
- ввод корпоративной системы электронного документооборота CompanyMedia в опытную эксплуатацию;
- тиражирование доработанной CompanyMedia на другие (250) подлежащие автоматизации рабочие места.

С помощью КСЭД был автоматизирован полный цикл делопроизводственных и ключевых документоориентированных процессов в головной организации ЗАО «Трансмашхолдинг».

В рамках данной очереди были решены следующие задачи:

- повышена исполнительская дисциплина за счет организации в системе регистрации и контроля исполнения документов и решений руководства предприятия;
- сокращено время на согласование документов за счет организации ведения этого процесса в электронном виде;
- упрощено и ускорено принятие управленческих решений за счет реализации автоматического информирования заинтересованных лиц (руководителей, исполнителей) о появлении новых необходимых документов.

Первый этап также позволил оценить необходимость и порядок внедрения КСЭД в дочерних компаниях холдинга. Для управления проектом внедрения КСЭД на предприятиях был в ЗАО «Трансмашхолдинг» была создана исполнительная дирекция проекта. Кроме того, на каждом из предприятий был создан управляющий совет.

Дирекцией проекта ТМХ с привлечением специалистов «Интертраст» был разработан единый стандарт в области работы с документами в холдинге. Создана методология последовательного внедрения КСЭД на предприятиях группы компаний ЗАО «Трансмашхолдинг» (сначала внедрение КСЭД в аппаратах генеральных директоров предприятий, затем тиражирование на рабочие места сотрудников организации). Методология предусматривала наличие в рамках внедрения КСЭД на каждом из предприятий идентичного набора работ, которые выполняются в определенной последовательности:

- обучение инструктора и администратора системы;
- адаптация нормативно-методологической документации;
- внедрение CompanyMedia;
- запуск системы в опытную, а затем в промышленную эксплуатацию.

В рамках второй очереди – внедрение КСЭД на предприятиях ТМХ (с мая 2006 г. по май 2007 г.) к корпоративной системе электронного документооборота были подключены сотрудники промышленных предприятий ЗАО «Трансмашхолдинг» (12 организаций).

На первом этапе второй очереди (май – июль 2006 г.) CompanyMedia была установлена в аппаратах генеральных директоров 12 предприятий на 50 рабочих местах.

Второй этап второй очереди (август 2006-май 2007 гг.) представлял собой полномасштабное внедрение системы на данных предприятиях: подключение к CompanyMedia всех сотрудников, работающих с документами (в общей сложности более 1000 человек). Чтобы сократить сроки ввода системы в эксплуатацию, было организовано как очное (инструкторы, администраторы, делопроизводители), так и заочное (пользователи) с помощью специально разработанной системы «CompanyMedia – корпоративный тренинг» обучение, которое проводилось уже силами обученных специалистов предприятий.

Выбранная стратегия внедрения КСЭД на предприятиях холдинга позволила максимально быстро создать сквозную систему электронного документооборота для более десятка входящих в ЗАО «Трансмашхолдинг» компаний и, соответственно, получить более быструю отдачу от внедрения CompanyMedia.

Следует отметить активное участие в проекте исполнительной дирекции проекта, рабочих групп на предприятиях, а также партнеров компании «ИнтерТраст», которые привлекались к работам на этапе полномасштабного внедрения CompanyMedia в региональных предприятиях холдинга.

## **Результаты**

Создание корпоративной системы электронного документооборота позволило ЗАО «Трансмашхолдинг» решить следующие задачи:

- повысить эффективность управления компаниями за счет подключения к работе в системе всех сотрудников ЗАО «Трансмашхолдинг», работающих с документами, строгого контроля соблюдения ими принятых регламентов и процедур;
- сократить время прохождения и исполнения управленческих документов по структурным подразделениям, ускорить обмен управленческой информацией между головной компанией, зависимыми и дочерними предприятиями;
- ускорить и упростить получение информации о текущем состоянии документа или делового процесса;
- обеспечить максимальную прозрачность процессов обработки документов и заданий и возможность оперативного контроля всех стадий управленческих процессов;
- максимально сократить оборот бумажных документов, обеспечить экономию людских и производственных ресурсов за счет сокращения издержек на управление потоками документов;

- сократить время поиска архивных документов и удешевить хранение бумажных документов за счет хранения их копий в электронном виде;
- обеспечить защиту информации от несанкционированного доступа и ликвидировать утечку информации, происходящую из-за неупорядоченного хранения больших объемов документов.

В планах – дальнейшее развитие системы, функциональное и территориальное, а также переход на новую – 3.3 – версию системы CompanyMedia.

## **Lukoilmedia: 10 лет крупнейшей в России системе электронного документооборота и автоматизации делопроизводства Lukoilmedia**

**Заказчик:** ОАО «ЛУКОЙЛ»

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Компания «ИнтерТраст»

**Решение:** Lukoilmedia

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

Программное обеспечение LukoilMedia было разработано в 1997 году для автоматизации делопроизводства в ОАО «ЛУКОЙЛ». Данное решение представляет собой программный комплекс, объединяющий все необходимые компоненты для создания документоориентированной информационной системы: «LukoilMedia-Делопроизводство», «LukoilMedia-Заседания», «LukoilMedia-Библиотека документов» и др.

СЭДИАД LukoilMedia включает 18 различных бизнес-приложений и автоматизирует все процессы работы с документами: подготовку, визирование, регистрацию, рассылку, контроль исполнения, внесение в архив. В течение десяти лет система активно развивалась и модифицировалась силами специалистов ООО «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ» и ОАО «ЛУКОЙЛ» при участии сотрудников «ИнтерТраст», а также специалистов других компаний-подрядчиков.

На сегодняшний день LukoilMedia является корпоративным стандартом, работает в головном офисе и в 40 дочерних обществах компании. Пользователями системы являются более десяти тысяч человек: это одна из крупнейших в России корпоративных систем электронного документооборота и автоматизации делопроизводства.

### **Выгоды**

Эксплуатация СЭДИАД LukoilMedia дает ощутимые выгоды:

- Благодаря LukoilMedia организации Группы «ЛУКОЙЛ» фактически существуют в едином информационном пространстве: территориальная распределенность предприятий не препятствует решению управленческих задач и обмену информацией.
- Единая для всех предприятий система регистрации и хранения документов обеспечивает надежность хранения документов и оперативный доступ к ним, предоставляет пользователю возможность в любой момент обратиться к информации, необходимой для исполнения его должностных обязанностей.
- Наличие типовых бланков упрощает операции подготовки типовых документов, составления списков рассылки.
- За счет реализации автоматического контроля хода исполнения документов и поручений по ним повышается исполнительская дисциплина сотрудников.
- Оптимизируются процессы документационного обеспечения подготовки и проведения совещаний.

Эффективность эксплуатации системы зависит от максимально полного охвата ею всех организаций Группы «ЛУКОЙЛ». В связи с этим весной 2007 года было принято решение о необходимости осуществить к 2010 году внедрение системы в большинстве (не менее 80% в противовес сегодняшним 30%) организаций Группы «ЛУКОЙЛ».

### **Будущее**

В ближайшие три года развитие существующей системы будет проводиться по трем направлениям:

- Развитие функциональных возможностей и удобства пользования системой (дополнение LukoilMedia новыми технологиями и функциями, такими как Web-интерфейс, технология WorkFlow, рабочие места на основе КПК или других мобильных устройств, совершенствование настройки маршрутов согласования документов, управления жизненным циклом документов, механизмов поиска документов).
- Ввод в эксплуатацию системы «Корпоративный тренинг» (система позволит проводить дистанционное и заочное обучение, тестирование пользователей LukoilMedia и др.).
- Развитие нормативно-методической базы по электронному документообороту.

Все эти работы нацелены на создание условий перехода к полностью безбумажному документообороту, а также максимальному расширению количества рабочих мест системы с учетом ориентации не только на специалистов в области делопроизводства, но и руководителей всех уровней, а также рядовых исполнителей. Эффект от использования системы нагляднее при внедрении ее в большинстве компаний Группы. В связи с этим весной 2007 г. принято решение о дальнейшем комплексном совершенствовании системы электронного документооборота и автоматизации

зации делопроизводства LukoilMedia (СЭДиАД LukoilMedia). К 2010 году крупнейшая на сегодняшний день СЭДиАД будет установлена не менее чем в 80% организаций Группы «ЛУКОЙЛ».

Установка системы в большинстве организаций Группы «ЛУКОЙЛ» позволит существенно сократить время поиска документов и ускорить доставку управленческой информации: приказов, распоряжений, поручений. Увеличение числа пользователей минимизирует случаи утери документов и сократит число ошибок при обработке больших потоков документов, облегчит доступ к корпоративной информации. Помимо управленческих и организационных эффектов – обеспечение соответствия работы сотрудников организаций существующим правилам, нормам, регламентам и законам – снизятся затраты на копирование внутренних документов, расходные материалы для принтеров и копировальных аппаратов при обработке входящих и исходящих документов.

Валерий Тихомиров, начальник управления корпоративных информационных систем ООО «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ», отмечает: «В конечном итоге модифицированная система обеспечит учет потребностей всей Группы компаний «ЛУКОЙЛ», позволит наладить эффективное взаимодействие сотрудников всех входящих в Группу организаций».

## Внутрикорпоративный портал Российского государственного гуманитарного университета

**Заказчик:** РГГУ

**Бизнес-партнер:** ЗАО «КСК технологии»

**Решение:** внутрикорпоративный портал

**Программное обеспечение:** IBM WebSphere Portal

Образовательный портал Российского государственного гуманитарного университета (РГГУ) – это часть корпоративной информационной системы университета.

Основными задачами портала как компонента КИС являются:

- создание единого средства доступа ко всем информационно-образовательным ресурсам университета;
- сведение в единую управляемую систему разнородных служебных и образовательных информационных потоков и ресурсов;
- создание интегрирующей информационной среды для реализации основных бизнес-процессов вуза, связанных с образовательной деятельностью.

Основными задачами портала как системы являются:

- на входе – предоставление простых, настраиваемых и развиваемых средств для обработки служебной и образовательной информации;
- на выходе – предоставление различных тематически сгруппированных информационных ресурсов и сервисов, ориентированных на различные информационные потребности основных групп пользователей (сотрудники, преподаватели, студенты, администрация, региональные структурные подразделения и т.д.).

Основными задачами портала на уровне пользователя являются:

- предоставление пользователю единой среды для разнородных служебных и образовательных информационных потоков;
- прием создаваемой пользователями служебной/профессиональной/образовательной информации и автоматическое размещение и хранение ее в базах данных, где она доступна другим элементам КИС;
- контроль поступления новой информации сервисами портала и оперативное информирование пользователей о появлении новых сведений с учетом их служебного статуса и профиля профессиональных интересов.

## Разработка и внедрение электронной цифровой подписи на основе «Шифр ПС» в ООО «Славинвестбанк»

**Заказчик:** ООО «Славинвестбанк»

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Концерн Информационных Технологий»

**Решение:** Система шифрования электронной почты «Шифр ПС»

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

«Славинвестбанк» – универсальный банк, оказывающий содействие в развитии корпоративного бизнеса, частного предпринимательства и предлагающий свои услуги физическим лицам, гарантирует квалифицированное банковское обслуживание на уровне международных стандартов. Такие высокие требования к своей культуре и надежности работы можно ощутить уже по первым встречам с высококвалифицированными менеджерами, предлагающими индивидуальное обслуживание, по созданной здесь уютной и вместе с тем рабочей атмосфере, по применяемым в банке современным технологиям.

Эффективность банковских процессов тесно связана с эффективностью работы информационной инфраструктуры. Информационная инфраструктура банков, как правило, является территориально распределенной. Филиалы объединяются с центральным офисом каналами передачи данных. Передаваемую информацию необходимо защищать от перехвата и искажения.

«Славинвестбанк» поставил перед собой задачу повышения уровня защиты информации путем внедрения системы криптографической защиты на основе инфраструктуры открытых ключей (Public Key Infrastructure, PKI) и электронной цифровой подписи (ЭЦП).

В качестве исполнителя по проекту внедрения ЭЦП была выбрана компания «Концерн Информационных Технологий», специалистами которой была разработана Система шифрования электронной почты «Шифр ПС» (Далее Система «Шифр ПС»).

Система «Шифр ПС» позволяет автоматизировать процесс обработки и передачи по открытым каналам конфиденциальной информации с использованием открытого ключа и принципов криптографии как основного метода обеспечения безопасности в соответствии со стандартами шифрования ГОСТ.

## Цели и задачи

Основной целью внедрения Системы «Шифр ПС» является повышение уровня безопасности корпоративной почты. Использование электронной цифровой подписи позволяет точно определять авторство почтового документа, дает гарантии его подлинности и повышает ответственность сотрудников банка.

## Решение

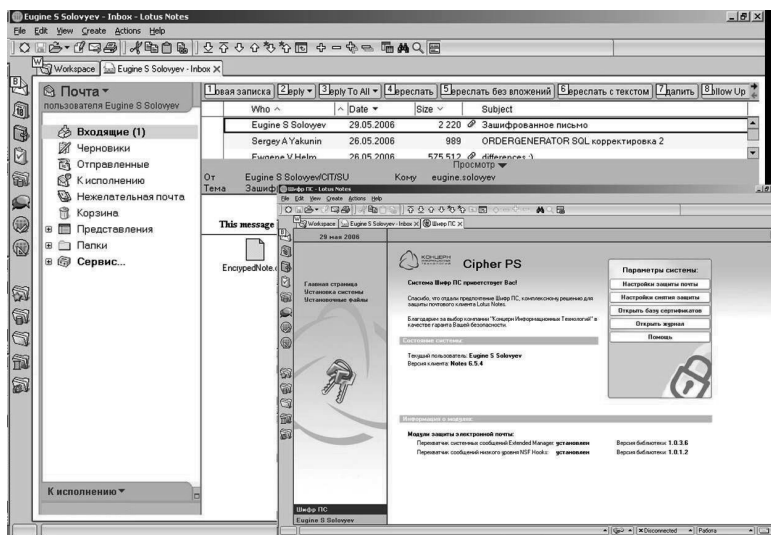


Рисунок 18. Система шифрования электронной почты «Шифр ПС»

### Система «Шифр ПС» имеет следующую структуру:

- подсистема обработки почтовых сообщений;
- подсистема хранения пользовательских сертификатов;
- подсистема сбора статистики работы системы.

Система представляет собой законченное программное решение и имеет простой и удобный пользовательский интерфейс.

Поддерживается работа пользователей в IBM Lotus Notes, начиная с версии 5.x.

### Система обеспечивает выполнение следующих задач

1. Шифрование/расшифровывание почтовых сообщений:
  - выбор сертификатов в соответствии с адресатами из базы сертификатов;
  - автоматическое шифрование исходящих почтовых сообщений;
  - автоматическое расшифровывание зашифрованных почтовых сообщений при открытии;
  - работа в ручном режиме (шифрование/расшифровывание группы документов по выбору пользователя).
2. Установка/проверка ЭЦП почтовых сообщений:
  - автоматическая установка ЭЦП на исходящие почтовые сообщения в соответствии с текущим пользователем и соответствующим ему сертификатом;
  - автоматическая проверка ЭЦП при открытии почтового сообщения, содержащего подпись;
  - работа в ручном режиме (установка/проверка ЭЦП группы документов по выбору пользователя).
3. Настройка параметров шифрования:
  - настройка типа шифрования при автоматической обработке исходящих почтовых сообщений;

- задание путей к базам данных сертификатов и статистики;
  - настройка автоматической обработки зашифрованных почтовых сообщений.
4. Работа с сертификатами:
- просмотр сертификатов пользователей в базе данных сертификатов;
  - загрузка сертификата пользователя в базу данных сертификатов из системного хранилища, ключевого контейнера или файла;
  - удаление существующего сертификата пользователя из базы данных;
  - генерация запроса и получение сертификата пользователя.

### Реализация проекта

В ходе реализации проекта была проведена инсталляция и настройка программного обеспечения Системы. Специалисты банка провели тестовые испытания Системы при консультационной поддержке сотрудников «Концерна Информационных Технологий». По завершении тестирования были получены положительные результаты, и Система «Шифр ПС» была введена в эксплуатацию.

### Преимущества от внедрения решения

В результате реализации проекта был автоматизирован процесс защиты передаваемой информации, повышена безопасность корпоративной почтовой системы.

Внедрение электронной цифровой подписи на основе «Шифр ПС» не привело к усложнению пользовательского интерфейса. При отправке сообщений Система самостоятельно определяет сертификат получателя, шифрует документ и проставляет ЭЦП. Сотрудники банка пользуются Системой в автоматическом режиме.

### Перспективы развития

Сотрудниками «Концерна Информационных Технологий» планируется дальнейшее внедрение Системы «Шифр ПС» в прикладные системы документооборота Банка.

Деятельность «Концерна Информационных Технологий» по предоставлению услуг в области криптографической защиты информации подтверждена лицензиями ФСБ России, разрешающими:

- осуществление работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну;
- предоставление услуг в области шифрования информации;
- разработку средств защиты конфиденциальной информации;
- распространение шифровальных (криптографических) средств;
- техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств.

## Разработка и внедрение Системы «Заявка на платеж» в компании «МИР»

**Заказчик:** Компания «МИР»

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Концерн Информационных Технологий»

**Решение:** Система согласования «Заданий на платеж»

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

### Общая информация

Сегодня «МИР» – одна из крупнейших торговых сетей национального масштаба. Основная стратегия компании «МИР» – предложение лучшего на рынке бытовой техники и электроники по соотношению «цена/качество/сервис». В ассортименте магазинов «МИР» – а это более 10 тысяч наименований товаров – только качественная техника ведущих мировых производителей – Sony, Panasonic, Bosch, Indesit, Ariston, Siemens, Zanussi, Sharp, Phillips, Samsung, Toshiba, Braun, Delonghi, Electrolux, HP, LG, Moulinex, Tefal и многих других не менее известных брендов.

Структура компании «МИР» включает в себя большое количество магазинов по всей России. Проведение платежей осуществляется централизованно, через центральный офис компании. Каждый магазин направляет в центральный офис заявку на проведение расчетов. Сотрудники центрального офиса обрабатывают задания на платеж в соответствии с действующим бюджетом.

Деловая процедура «Ведение заявки на платеж» описывает процесс формирования, согласования и исполнения заявки на платеж (ЗНП). ЗНП является внутренним документом Компании и предназначена для управления потребностями в использовании денежных ресурсов. Ведение ЗНП в Компании дает возможность контроля использования денежных ресурсов непосредственно до момента оплаты.

В Компании «МИР» было принято решение о внедрении информационной системы (далее Системы), предназначенной для автоматизации процесса формирования, согласования и исполнения заявки на платеж. Исполнителем по данному проекту была выбрана компания «Концерн Информационных Технологий».

## Цели и задачи системы

Целью создания Системы является автоматизация повседневной деятельности сотрудников Компании «МИР», связанной заявками на платеж.

Задачи внедрения Системы:

- совершенствование системы учета использования денежных средств;
- повышение эффективности выполнения процедур согласования и исполнения платежей;
- уменьшение затрат на материальные ресурсы при формировании, согласовании и исполнении ЗНП;
- повышение уровня экономической безопасности Компании.

## Описание Системы

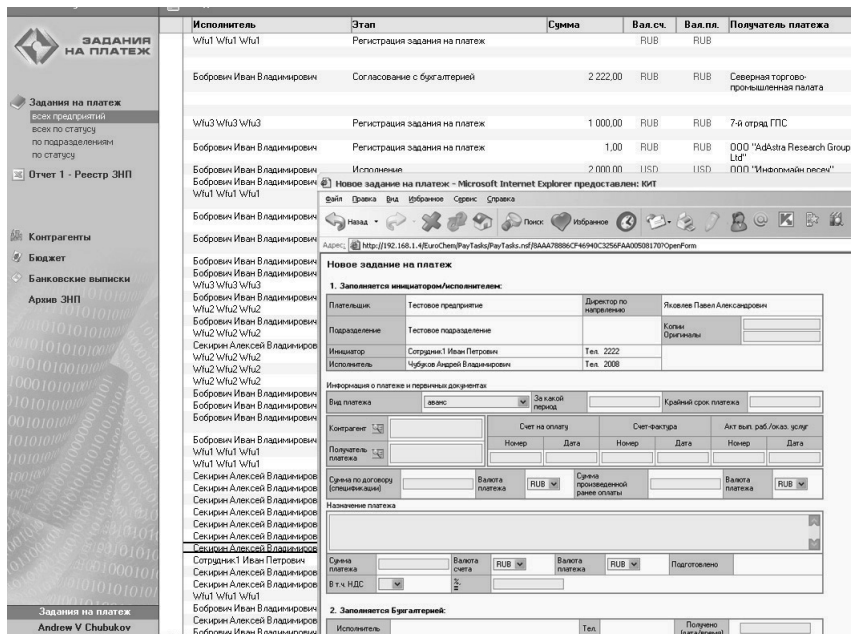


Рисунок 19. Интерфейс системы

В процессе ведения заявок участвуют сотрудники Центрального офиса и филиалов. Участники процесса подразделяются на три группы: заявители платежа, согласующие лица и исполнители заявки.

В обязанности заявителей платежа входит анализ и отбор информации об условиях платежа для последующей специализации процесса.

Согласующие лица проверяют правильность формирования заявки на платеж, в соответствии с положением о ЗНП, и принимают решение об ее утверждении или отклонении.

Исполнителями заявки являются операционисты казначейства Компании, осуществляющие проведение платежа.

Система состоит из 4 баз данных (модулей):

- «Заявки на платеж» – содержит актуальные заявки на платеж;
- «Справочники и настройки» – содержит структуру и значения справочников Системы, а также значения системных настроек;
- «Курсы валют» – содержит актуальные курсы основных валют;
- «Архив ЗНП» – содержит заявки с истекшим сроком хранения.

Система представляет собой единое комплексное приложение Lotus Domino, развернутое на серверах в Центральном офисе и филиалах Компании.

База данных Центрального офиса содержит все заявки, инициированные или оплаченные в Центральном офисе, а также региональные заявки, за исключением отклоненных. Региональная база данных содержит все исполненные и отклоненные заявки данного региона.

Доступ пользователей к Системе осуществляется с клиентских рабочих мест Lotus Notes в рамках общей вычислительной сети Заказчика. Обмен информацией между Центральным офисом и филиалами Компании обеспечивается стандартными средствами репликации IBM Lotus Domino.

В процессе работы Система взаимодействует с корпоративной почтовой системой IBM Lotus Notes/Domino.



Пользовательский интерфейс полностью русскоязычный, включая все диалоговые формы, обеспечивающие ввод/вывод информации, а также сообщения о некорректных действиях пользователей при работе с Системой.

### Реализация проекта

Работа по реализации проекта проходила в несколько этапов:

1. Подготовка технического задания по разработке Системы;
2. Разработка Системы;
3. Ввод Системы в тестовую эксплуатацию в центральном офисе Компании;
4. Доработка Системы по результатам тестовой эксплуатации;
5. Ввод Системы в эксплуатацию во всех филиалах.

### Преимущества от внедрения Системы

Внедрение Системы в Компании «МИР» позволило построить единую информационную структуру для обмена заявками на платеж, создать централизованные механизмы по обработке и распределенные механизмы по регистрации заявок. Повысилась эффективность работы сотрудников, участвующих в бизнес-процессах, связанных с платежами.

## БОСС-Референт в компании ОАО «Северсталь»

**Заказчик:** ОАО «Северсталь»

**Бизнес-партнер:** Компания «Аплана», Компания «АйТи»

**Решение:** автоматизированная система документационного обеспечения управления ресурсного дивизиона – АСДОУ «Северсталь», построенная на кастомизированной версии «БОСС-Референт» v.3, собственной разработке компании «Аплана»

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Domino/Notes

ОАО «Северсталь» занимает в сталелитейной промышленности одну из лидирующих позиций по прибыльности. В «Северсталь» входят металлургический дивизион (производство стальной продукции в России, США, Италии, Франции, Великобритании), ресурсный дивизион (горнодобывающие предприятия под управлением ОАО «Северсталь-ресурс»), а также сервисный и сбытовые блоки.

### Ситуация

На момент начала проекта практика документооборота варьировалась от предприятия к предприятию, ни на одном предприятии не использовался электронный документооборот, отсутствовали определенные маршруты согласования документов. Из-за множества точек приема входящих документов и мест хранения оригиналов существовала проблема определения текущего местонахождения оригинала документа, возникали случаи потери документов. Для поддержки необходимого уровня управляемости организацией и осуществления контроля исполнительской дисциплины требовались высокие трудозатраты.

### Решение

Решение об автоматизации документооборота было принято с целью создания единого управленческого пространства холдинга в условиях проводимой в ОАО «Северсталь» реорганизации и адаптации новых принципов управления. Главными задачами проекта явились:

- Оптимизация и унификация сквозных бизнес-процессов документооборота, охватывающих различные структуры холдинга. В частности, унификация правил ведения внутренней переписки и работы с корреспонденцией.
- Создание и поддержка регламентов работы с договорами, специфических для крупных промышленных предприятий.
- Сокращение времени на принятие решений и трудозатрат на управленческую деятельность.
- Создание действенных механизмов контроля исполнительской дисциплины.

Автоматизированная система электронного документооборота управления (АСДОУ) «Северсталь» создается на базе системы БОСС-Референт – собственной разработки компании «Аплана» (ГК «АйТи»). Данная система выбрана специалистами холдинга как основа для создания СЭД по результатам анализа рынка автоматизации документооборота.

Особые требования к процессу внедрения были определены в силу того, что управляющие компании дивизионов выступают в ОАО «Северсталь» в роли координирующих центров бизнес-единиц – промышленных, сервисных и сбытовых дочерних предприятий. Это накладывает определенный отпечаток на внедрение СЭД.

- Во-первых, проект разворачивается с учетом разнообразия в ведении документооборота на предприятиях холдинга. АСДОУ призвана поддержать корпоративный регламент документооборота, в котором будут, с одной стороны, отражены унифицированные правила работы с документами, а с другой – специальные требования к документообороту каждого предприятия холдинга.
- Во-вторых, внедрение АСДОУ проходит постепенно. Изначально средствами системы будет автоматизироваться сложившаяся практика работы с документами, а далее, по мере накопления новых требований, будут вводиться новые регламенты работы с документами.

В ходе первого этапа внедрения в АСДОУ «Северсталь» включено около 500 рабочих мест. В зону проекта вошли:

- Генеральная дирекция (управляющая компания) ОАО «Северсталь» и Череповецкий металлургический комбинат. Внедрение кастомизированной версии АСДОУ выполнили специалисты холдинга совместно со специалистами компании «Аплана».
- Управляющая компания ресурсного дивизиона «Северсталь-Ресурс» и одно из предприятий дивизиона – ЗАО «Вторчермет». Внедрение СЭД в «Северсталь-Ресурс» выполнили специалисты компании «Аплана», во «Вторчермет» – специалисты предприятия в режиме шеф-контроля со стороны компании «Аплана».

## Результаты

На сегодняшний день в АСДОУ реализованы следующие процессы:

- документационное обеспечение принятия решений: автоматизация утвержденных регламентов и управление их изменениями, поддержание работы конечных пользователей согласно регламентам, подстройка регламентов в ходе их использования «на лету»; контроль прохождения документов согласно регламенту: даты, визы, версии и редакции документов; поддержка сложных схем согласования: параллельного, последовательного, с переходами по условиям; работа с версиями и редакциями документов;
- обработка входящих и исходящих документов: регистрация корреспонденции, поступающей в различных видах; связывание документов «по вопросу», наложение резолюций, пересылка документов внутри организации по настраиваемым маршрутам, поддержка сложных регистрационных номеров, обеспечение работы нескольких канцелярий; контроль исполнительской дисциплины: быстрый доступ к документам, имеющим отношение к новым и ранее созданным поручениям, формирование поручений, корректировка списка исполнителей и сроков выполнения поручений, контроль сроков и работ по выполнению поручений, мониторинг и статистика выполнения поручений и отработки документов;
- поддержка сложных организационных структур компаний и организаций: ведение данных о подчиненных компаниях, подразделениях и сотрудниках организаций, поддержка механизмов доверенных лиц, делегирования полномочий и совмещений, управление правами сотрудников на создание, согласование, подписание, регистрацию документов и т.д.

В результате внедрения АСДОУ бизнес-заказчики системы практически сразу получили позитивные изменения в процессах документационного обеспечения управления: сократилось время согласования документов; снизились риски «вольного творчества», когда сотрудник, чтобы снять с себя ответственность, отправлял документ на согласование по необоснованному списку согласующих; сам процесс согласования документов стал прозрачным. И главное, работа дивизиона с документами теперь строго регламентирована. Причем гарантом этого является автоматизированная система, которая по самой логике своей работы выступает в роли организатора процесса: она и доставляет необходимые документы всем указанным в регламенте, и напоминает о необходимости их обработки, и контролирует ход и результаты работы с документами.

## Развитие проекта

На 2008 г. намечено широкое тиражирование системы на бизнес-единицы ресурсного дивизиона. Параллельно будет выполнена интеграция «БОСС-Референт» с ERP-системой, построенной на платформе SAP, что позволит еще более тесно увязать процессы управления в дивизионе с документами, лежащими в основе принимаемых управленческих решений.

# Внедрение системы регистрации и контроля исполнения документов в ОАО «Красноярский завод цветных металлов имени В.Н. Гулидова»

**Заказчик:** ОАО «Красцветмет»

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Концерн Информационных технологий»

**Решение:** Система регистрации и контроля исполнения документов

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

## Общая информация

Открытое акционерное общество «Красноярский завод цветных металлов имени В.Н. Гулидова» включает в себя аффинажное производство, ювелирное производство, производство полупроводникового кремния и ряд дополнительных подразделений.

Завод располагает научно-производственным потенциалом, позволяющим постоянно совершенствовать технологию извлечения благородных металлов и создавать новые виды продукции для удовлетворения запросов заказчиков.

ОАО «Красцветмет» большое внимание уделяет развитию информационной инфраструктуры. На предприятии уже реализован ряд проектов по разработке и внедрению информационных систем, в том числе корпоративной электронной почты, автоматизированная система поддержки согласования и визирования договоров. Очередным этапом развития информационной инфраструктуры стал проект по внедрению системы регистрации и контроля

исполнения документов (далее –Системы). Положительный опыт сотрудничества с «Концерном Информационных Технологий» определил выбор компании-исполнителя по данному проекту.

### **Цели и задачи проекта**

Система предназначена для учета входящих, исходящих и внутренних документов, а также для обеспечения контроля исполнения этих документов на основе выдаваемых по ним поручений.

Внедрение Системы преследовало следующие цели:

- обеспечение делопроизводственных функций предприятия;
- повышение эффективности работы сотрудников и подразделений на различных этапах работы с документами;
- повышение исполнительской дисциплины сотрудников;
- создание единой системы подготовки документов.

### **Описание Системы**

Система разработана на платформе IBM Lotus Notes/Domino и поддерживает версии R5, R6, R7 данного программного обеспечения. Система автоматизирует следующие бизнес-процессы делопроизводства:

- регистрация входящих, исходящих и внутренних документов;
- регистрация поручений по документам;
- подготовка внутренних и исходящих документов;
- построение отчетов для контроля исполнения документов;
- архивирование и хранение документов после их исполнения.

В соответствии с должностными обязанностями каждому сотруднику присваивается роль, определяющая его права при работе с Системой.

Система имеет возможность для своего дальнейшего развития как путем наращивания функциональности подсистем и отдельных модулей, так и путем включения в ее состав новых подсистем и модулей. Такая возможность обеспечивается:

- использованием при разработке Системы только документированных возможностей IBM Lotus Software;
- открытым кодом и дизайном всех разрабатываемых компонентов Системы.

### **Реализация проекта**

Выполнение работ по проекту началось с изучения нормативных документов, регламентирующих документопотоки и функциональные обязанности сотрудников предприятия, организационно-штатной структуры.

В результате обследования были сформулированы технические требования, ставшие основой технического задания на разработку Системы. На этапе проектирования была разработана архитектура Системы, алгоритмы для реализации технических требований, справочники и классификаторы документов. После выполнения комплексного тестирования Система была передана в промышленную эксплуатацию.

В рамках выполнения проекта было проведено обучение специалистов рабочей группы со стороны ОАО «Красцветмет» в объеме, необходимом для осуществления работ по настоящему проекту. Для конечных пользователей Системы была создана инфраструктура, обеспечивающая информационную и техническую поддержку.

### **Преимущества реализации проекта**

В результате реализации проекта были созданы все условия для повышения оперативности и качества работы с документами, также были получены следующие преимущества:

- обеспечен автоматизированный контроль прохождения документов во всех подразделениях предприятия;
- получена возможность оперативного информирования о состоянии исполнения и месте нахождения документов;
- сокращены сроки прохождения документов;
- учрежден единый порядок работы с документами;
- обеспечено централизованное хранение документов в электронном виде.

# Внедрение Автоматизированной системы регистрации и визирования договоров в ОАО «Красноярский завод цветных металлов имени В.Н. Гулидова»

**Заказчик:** ОАО «Красцветмет»

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Концерн Информационных технологий»

**Решение:** Автоматизированная система регистрации и визирования договоров

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

## Общая информация

Открытое акционерное общество «Красноярский завод цветных металлов имени В.Н.Гулидова» включает в себя аффинажное производство, ювелирное производство, производство полупроводникового кремния и ряд дополнительных подразделений.

Завод располагает научно-производственным потенциалом, позволяющим постоянно совершенствовать технологию извлечения благородных металлов и создавать новые виды продукции для удовлетворения запросов заказчиков.

В настоящее время глобальные тенденции реформирования процессов управления и развития информационных технологий подталкивают предприятия и организации к совершенствованию подходов ведения бизнеса.

Для успешной конкуренции современное предприятие стремится повысить эффективность производства, ускорить вывод на рынок новой продукции, более гибко реагировать на изменяющиеся рыночные условия, соответствовать высоким требованиям в области качества.

Данные стремления требуют от предприятия информационной поддержки и оптимизации ключевых бизнес-процессов, одним из которых является процесс управления договорами, включающий в себя обеспечение совместной работы при подготовке, согласовании, подписании и регистрации договоров, а также контроль их исполнения. Качественное выполнение этого процесса позволяет достигать ощутимых конкурентных преимуществ.

## Цели и задачи проекта

ОАО «Красцветмет» было принято решение о построении корпоративной системы документооборота на базе развернутой на предприятии инфраструктуры IBM Lotus Software с использованием продуктов IBM Lotus Domino и IBM Lotus Workflow для улучшения организации процесса управления договорами и реализации возможности проектирования широкого спектра приложений, включающих в себя поддержку совместной работы.

Работы по реализации проекта внедрения Автоматизированной системы регистрации и визирования договоров (далее Системы) начались с определения границ проекта, анализа основных целей и задач, а также выделения ключевых этапов внедрения системы.

Основными целями создания Системы регистрации и визирования договоров на платформе IBM Lotus Software стали:

- формализация процесса регистрации, согласования, утверждения и сопровождение исполнения договорных документов;
- обеспечение возможности оперативного контроля всего жизненного цикла подготовки договорных документов;
- повышение эффективности работы сотрудников и подразделений с договорными документами;
- создание единой системы хранения договорных документов.

## Решение

Рассматриваемая Система является единым комплексным приложением, располагающимся на нескольких серверах IBM Lotus Domino. Доступ пользователей к Системе осуществляется с клиентских рабочих мест IBM Lotus Notes в рамках единой корпоративной сети.

## Реализация проекта

В реализации проекта можно выделить три этапа построения Системы.

В рамках первого этапа выполнялись работы по планированию, обследованию, формированию технического задания, позволяющего обеспечить максимально точное соответствие функциональности разрабатываемой Системы требованиям заказчика.

В рамках второго этапа производились работы по проектированию Системы, созданию и утверждению единых шаблонов документов, выработке регламента работы с документами, созданию единой базы данных для хранения документов и связанной с ними информации, также проведено рабочее макетирование и обучение сотрудников ОАО «Красцветмет».

Третий этап реализации проекта включал в себя работы по внедрению и интеграции Системы с Oracle Application посредством программного обеспечения Lotus Enterprise Integrator.

## Преимущества Системы

Система обладает мощностью и гибкостью в поддержании актуального бизнес-процесса, оказывая ощутимое влияние на повышение уровня обслуживания Заказчика и позволяя эффективно обмениваться информацией в масштабе предприятия.

В результате реализации проекта удалось достичь следующих результатов:

- создана Автоматизированная система регистрации и визирования договоров;
- выполнена интеграция созданной Системы с имеющейся системой сопровождения договоров на технологической основе Oracle Application.

## Перспективы развития

Полученная Система имеет возможности своего дальнейшего развития путем наращивания функциональности подсистем и отдельных модулей, включения в состав Системы новых подсистем и модулей. Такая возможность была обеспечена за счет следующих особенностей построения Системы:

- использование в Системе программных и аппаратных средств IBM;
- открытый код и дизайн всех разрабатываемых компонент Системы;
- модульный принцип разработки и использование трехуровневой архитектуры (компонента->подсистемы ->модули);
- наличие проектной документации в объеме, достаточном для выполнения работ по развитию Системы сотрудником, имеющим профессиональные навыки в области разработки приложений Lotus Domino.

# Создание Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в компании «Инвар»

**Заказчик:** ООО «Инвар»

**Бизнес-партнер:** «Инжиниринговые и Информационные Технологии»

**Решение:** Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Notes

В 2007 году в компании была внедрена Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), базирующаяся на современных технологиях совместной работы. Система обеспечивает поддержку внутренних процессов продаж, продвижения, маркетинга.

Для реализации проекта по созданию и внедрению Системы CRM была выбрана компания Инжиниринговые и информационные технологии.

## Цели и задачи проекта

Основной целью проекта было повышение эффективности взаимодействия компании с клиентами за счет внедрения современных информационных технологий, объединенных со стратегическим планированием, методами маркетинга, организационными и техническими средствами. Кроме того, поскольку сфера деятельности компании специфична, важным требованием было точное выстраивание системы в соответствии с внутренними регламентами и схемами деятельности, что позволило избежать типичного для стандартных систем CRM излишества информации. Второй важной целью было обеспечение возможности дальнейшего развития системы, что является критичным для динамично развивающейся компании на конкурентном рынке.

Для достижения наилучшего результата были определены частные цели проекта:

- систематизировать информацию по контрагентам (клиенты, аптеки/провизоры, врачи/ЛПУ, конечные потребители);
- усовершенствовать и систематизировать схему взаимодействия с контрагентами;
- организовать единую систему учета и контроля работы с контрагентами;
- обеспечить возможность анализа информации как по контрагентам, так и по действиям сотрудников компании для заинтересованных лиц (директор, руководители функциональных подразделений, менеджеры).

В ходе реализации проекта было необходимо решение следующих задач:

- создание полной структурированной базы по всем контрагентам, с которыми ведется регулярное взаимодействие;
- создание автоматизированной системы планирования и отчетности;
- организация возможности контроля и анализа информации в среде CRM.

## Описание Системы

Ключевые функции Системы:

- ведение картотеки организаций и персоналий, с которыми осуществляется взаимодействие;

- планирование событий и занесение отчетности по взаимодействию, аналитические функции по справочнику организаций/персоналий и базе документов по взаимодействию;
- разграничение прав доступа, в том числе на просмотр и редактирование записей;
- возможность распределенной работы – модель «центральный офис + удаленные подразделения» с консолидацией данных в центральном офисе и обеспечением единого управляемого доступа к данным;
- наличие фиксированного набора разнообразных отчетов для построения различных аналитических выборок;
- механизм экспорта/импорта данных в структурированном табличном виде и синхронизация с базой данных Oracle.

Система представляет собой несколько взаимосвязанных баз данных в формате IBM Lotus Notes.

Система включает в себя 2 функциональных блока:

- «Справочник контрагентов», предназначенный для ведения картотеки всех организаций и персоналий, с которыми ведется взаимодействие;
- «Контакты/взаимодействия», предназначенный для ведения планов (нормативов по взаимодействиям) и отчетов по осуществленным взаимодействиям.

Роли и функции пользователей при работе с Системой:

- «топ-менеджеры» – осуществляют контроль и анализ эффективности действий сотрудников и проводят сравнительный анализ работы по подразделениям;
- «сотрудники функциональных отделов» – осуществляют контроль и анализ эффективности действий сотрудников, планируют и устанавливают нормативы для работы менеджеров, занимаются сбором, консолидацией и обработкой обратной связи от контрагентов;
- «руководители региональных представительств» – ведут картотеку контрагентов, контролируют работу подчиненных, планируют и координируют действия подчиненных;
- «медицинские представители» – ведут картотеки контрагентов, отчетность по своей работе и планируют текущую деятельность.

### Преимущества от внедрения Системы

В результате внедрения Системы компания получила удобный инструмент, позволяющий строить прочные взаимоотношения с клиентами, которые являются залогом долгосрочного сотрудничества.

Преимущества внедрения Системы:

- повысилась эффективность взаимодействия с контрагентами;
- реализована возможность проведения анализа информации по контрагентам, для определения наиболее перспективных;
- используется максимально эффективная модель работы с контрагентами, основанная на собственном опыте и оценке результатов работы менеджеров;
- автоматизирована стандартизованная схема управления и контроля деятельности сотрудников;
- руководству предоставлена возможность организации и оценки работы каждого сотрудника;
- обеспечена возможность быстрого поиска необходимой информации по каждому контрагенту и сотруднику компании;
- обеспечена возможность глубокого маркетингового и управленческого анализа деятельности по продажам и продвижению.

## Электронный документооборот – инструмент управления компанией ООО «ИНВАР»

**Заказчик:** Компания «ИНВАР»

**Бизнес-партнер:** Компания «Интерпроком ЛАН»

**Задача:** построение информационной системы с функциями документооборота и проектного управления

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Notes/Domino

Компания «ИНВАР» ([www.invar.ru](http://www.invar.ru)) основана в 1991 году в Саратове. С 1994 года специализируется в фармацевтическом бизнесе. Основное направление деятельности – продвижение и дистрибуция на рынке РФ лекарственных препаратов и лечебной косметической продукции.

В компании работает около 100 сотрудников. География компании – офисы в 15 ключевых регионах: Москва, Санкт-Петербург, Поволжье, Южный регион, Урал, Сибирь.

Компания проводит клинические исследования с целью подтверждения высокой эффективности и безопасности препаратов, находящихся в портфеле компании, и разрабатывает схемы лечения, сотрудничает с ведущими медицинскими центрами, научно-исследовательскими институтами РФ и стран СНГ.

Компания «ИНВАР» активно использует современные достижения и разработки в сфере эффективного брендинга и менеджмента. Управление компанией строится на принципе вовлеченности сотрудников и базируется на самых современных информационных технологиях.

### **Задача**

На фармацевтическом рынке для компаний, работающих на всей территории РФ, одним из ключевых факторов успеха является оперативный, целенаправленный информационный обмен между сотрудниками и наличие у руководства компании эффективных средств подготовки и анализа информации, а также – средств управления ее распространением.

Первоначально была поставлена задача – создать информационную систему с разграничением прав доступа, обеспечивающую функции внутреннего и внешнего документооборота, проектного управления, а также организации централизованного хранилища информации – базы знаний компании. При этом система должна была обеспечивать удобный доступ сотрудников удаленных отделений, в том числе и региональных.

### **Решение**

Для реализации поставленных задач автоматизации было принято решение приобрести готовый программный продукт из числа доступных на российском рынке. Ключевыми требованиями, предъявляемыми к приобретаемому решению, были возможность настройки системы в соответствии с индивидуальными особенностями бизнес-процессов компании, а также требование к открытости системы для изменения и развития, что было обусловлено постоянными инновациями в ООО «ИНВАР». Для покупателя возможность самостоятельно корректировать логику работы системы служит гарантией настройки решения на требуемый функционал с минимальными затратами, без привлечения сторонних фирм или разработчика.

В качестве системы электронного документооборота специалистами ООО «ИНВАР» была выбрана система автоматизации электронного документооборота и делопроизводства «ЭСКАДО», разработанная в «Интерпроком ЛАН» на базе IBM Lotus Notes/Domino. Выбор был сделан после тщательного ознакомления с аналогичными решениями других разработчиков, известных на рынке, и обусловлен тремя основными причинами:

- функциональное соответствие продукта задачам, требующим решения: документооборот, управление контактами, договорами и проектами, средства поддержки корпоративной базы знаний;
- разумная стоимость лицензий и гибкая система лицензирования;
- поставка с открытым кодом с возможностью доработки.

Важным преимуществом системы «ЭСКАДО» также была ее комплексная архитектура в отличие от других решений, поставляемых в виде отдельных функциональных блоков, что позволяет осуществлять постепенное внедрение системы в разные сферы деятельности компании.

### **Внедрение**

В целом коробочная версия системы «ЭСКАДО» удовлетворяла требованиям ООО «ИНВАР», но тем не менее со временем специалистами ООО «ИНВАР» при информационно-консультационной поддержке разработчика были произведены доработки «ЭСКАДО» с целью ее адаптации к особенностям предприятия.

Внедрение «ЭСКАДО» производилось в центральных офисах компании в Москве и Саратове, а потом и в других регионах силами специалистов ООО «ИНВАР» при поддержке разработчика по горячей линии. Благодаря интуитивно понятному и унифицированному интерфейсу системы сотрудники компании быстро начали использовать ее в своей работе.

### **Результаты**

В результате внедрения системы «ЭСКАДО» в ООО «ИНВАР» была создана единая информационная система для двух территориально разнесенных основных офисов компании (в Москве и Саратове) и для более десяти представительств в других регионах.

Это решение обеспечивает работу всех подразделений (в том числе – и территориально-удаленных) с единой системой электронного документооборота, включающей корпоративную базу знаний компании; а для руководства компании – проектное управление деятельностью всех подразделений и прямой информационный обмен со всеми, в том числе региональными сотрудниками.

«Внедрение «ЭСКАДО» позволило существенно повысить уровень управляемости компании, обеспечив внедряемые управленческие технологии качественным инструментом автоматизации процессов, что для территориально распределенной организации является критически важным фактором, и в результате улучшить качество работы всех сотрудников, подразделений и компании в целом. Для фармацевтической компании, занимающейся продвижением лекарственных средств и обладающей штатом медицинских представителей в регионах, единая корпоративная база знаний по продуктам, доступная всем сотрудникам, безусловно, является существенным конкурентным преимуществом. В результате внедрения наша компания сформировала на платформе Lotus Notes/Domino и «ЭСКАДО» единую интегрированную систему управления всей интеллектуальной информацией. Кроме того, хотелось бы отметить постоянное развитие функционала системы разработчиком, хороший уровень технической поддержки и доброжелательное отношение сотрудников «Интерпроком ЛАН» к своим клиентам», – сказал ИТ-директор ООО «ИНВАР» Игорь Александрович Панин.

# Информационное пространство Роснедвижимости

**Заказчик:** Федеральное агентство кадастра объектов недвижимости (Роснедвижимость)

**Бизнес-партнер:** Компания «АйТи»

**Решение:** создание автоматизированной информационной системы государственного кадастра недвижимости (АИС ГКН), одной из составляющих которой является система электронного документооборота

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Domino/Notes

В 2004 году в Федеральном агентстве кадастра объектов недвижимости (Роснедвижимость) стартовал проект по созданию автоматизированной информационной системы государственного кадастра недвижимости (АИС ГКН). Одной из его составляющих стала система электронного документооборота, построенная на платформе IBM.

Незадолго до начала проекта в Роснедвижимость пришло новое руководство, костяк которого ранее работал в налоговой службе, где уровень автоматизации делопроизводства удалось поднять на достаточно высокий уровень. Примерно в то же время началось реформирование структур Роснедвижимости, и был принят ряд законодательных актов, направленных на урегулирование ситуации на рынке земли. В результате список компетенций Федерального агентства кадастра объектов недвижимости пополнился новыми функциями по управлению государственным имуществом, что повлекло за собой изменения в сфере оказания государственных услуг по ведению кадастра объектов недвижимости, землеустройства, инвентаризации объектов градостроительной деятельности, государственной кадастровой оценки земель и государственного мониторинга земель, а также государственному земельному контролю. Однако состояние ИТ-инфраструктуры на тот момент никак не соответствовало ни уровню сложности, ни масштабу поставленных задач. «Когда мы перешли в Роснедвижимость, то принесли с собой уже отработанные решения в области информационных технологий, которые активно использовали ранее в налоговой службе, – вспоминает генеральный директор Федерального кадастрового центра «Земля» Юрий Калинин. – Прежде чем приступить к разработке программного обеспечения, мы описали основные бизнес-процессы деятельности Роснедвижимости. Затем оптимизировали их, разработали проект автоматизированной системы ведения государственного земельного кадастра и государственного учета объектов недвижимости. И только после этого приступили к разработке программного обеспечения. Что касается автоматизации документооборота, бухгалтерии, кадров и т.п., то я считаю, что это лучше делать компаниям, которые специализируются на подобном ПО».

## Задачи и решение

Перед специалистами Роснедвижимости и ФКЦ «Земля» стояло несколько задач, связанных с автоматизацией делопроизводства:

- построение единого информационного пространства, способного обеспечить эффективный и оперативный обмен информацией между структурными подразделениями Роснедвижимости;
- автоматизация потоков входящей/исходящей и внутренней документации;
- принятие единых стандартов работы с электронными документами и сокращение сроков рассмотрения документов;
- повышение эффективности управленческой деятельности за счет упрощения процесса контроля исполнения назначенных в системе поручений.

К решению поставленных задач приступила совместная команда специалистов ФКЦ «Земля» и компании «АйТи».

В качестве ядра ведомственной системы электронного документооборота был выбран программный комплекс «БОСС-Референт», собственная разработка компании «Аплана», входящей в группу компаний «АйТи», на платформе IBM Lotus Domino/Notes.

Основные требования к системе заключались в том, чтобы решение легко и гибко настраивалось под нужды заказчика, масштабировалось и было доведено до состояния юридической значимости. В распределенной среде Lotus зарекомендовала себя как высоконадежная платформа, которая работает в любых условиях, в том числе и в достаточно неблагоприятных: например, обеспечивает устойчивую работу на ненадежных каналах связи. Кроме того, система предоставляет возможности удаленного администрирования, удаленной настройки, наследования дизайна и пр. Эти технологические достоинства в значительной степени определили выбор платформы IBM Lotus Domino/Notes.

## Внедрение

В 2005 году на первом этапе проекта внедрение СЭД в Роснедвижимости велось по двум направлениям: автоматизация документооборота в центральном аппарате ведомства и пилотное внедрение системы электронного документооборота на региональном уровне в управлениях Роснедвижимости по Москве, Московской области и Республике Башкортостан.

После анализа особенностей ведения делопроизводства и производственных процессов, исторически сложившихся в центральном аппарате, предстояла адаптация ядра системы «БОСС-Референт» под задачи ведомства. В состав СЭД были включены компоненты, позволяющие в максимальной степени автоматизировать основные производственные процессы Роснедвижимости, такие как:

- регистрация входящей/исходящей документации;
- обработка заявлений и обращений граждан, а также контроль исполнения принятых по ним решений;



- контроль исполнения поручений, данных руководством Роснедвижимости по поступающим документам;
- регистрация, сортировка, хранение приказов, распоряжений, поручений руководства и т.д.

За основу была взята структура и предыдущий опыт внедрения СЭД в Федеральной налоговой службе, где этот подход и решение были отработаны и проверены. Однако нельзя сказать, что изначально все решения подстраивались под готовый проект. По мере увеличения числа пользователей системы и приобретения нового опыта возникли новые требования заказчика, которые перекладывались на существовавшее техническое решение. В результате система электронного документооборота Роснедвижимости, за основу которой был взят продукт «БОСС-Референт», дополнялась и развивалась. Для реализации в системе всех требований Роснедвижимости в базовую версию пришлось внести около 95% изменений.

«Мы были очень непростым заказчиком, и нашим партнерам пришлось достаточно много поработать, чтобы выполнить все наши пожелания к системе. Но, с другой стороны, если заказчик ничего не спрашивает, значит, он в проекте не заинтересован. А когда он борется за реализацию каждой функции, форму документа или экранное представление, это говорит о его заинтересованности, и проект продвигается быстрее», – убежден Калинин.

### **Тиражирование СЭД**

Так как Москва и Московская область – самые сложные в плане документооборота регионы, то на этих пилотных проектах удалось получить тиражную версию, которая учитывала все пожелания заказчика. Однако зачастую нет смысла внедрять какую-либо систему, если на местах отсутствует вычислительная техника. Это была одна из проблем, с которой пришлось столкнуться при реализации проекта. Для ее решения в отделениях Роснедвижимости во всех 89 субъектах РФ было организовано по четыре автоматизированных рабочих места.

«Несмотря на то что все пользователи прошли обучение, а все отделения в субъектах РФ были оснащены рабочими станциями и серверами, на сегодня активно использует систему примерно треть региональных подразделений, что уже очень хорошо, – поясняет Калинин. – Главная проблема у нас в кадрах. Однако сейчас в ведомство приходит много молодых специалистов, и мы надеемся, что это поможет оставшимся регионам быстрее начать освоение нашего решения».

Когда начался процесс внедрения системы, стало понятно, что уровень ИТ-специалистов в региональных подразделениях очень разный. Были регионы, где ИТ-специалисты вообще отсутствовали, поэтому туда невозможно было передать тиражный диск с программным обеспечением и рассчитывать на то, что персонал, следуя руководству пользователя, сможет самостоятельно его установить. Вот здесь и пришлось как нельзя кстати возможности платформы Lotus. По договоренности с другими участниками данного комплексного проекта, осуществлявшими поставку различного оборудования и программного обеспечения в регионы, систему предварительно инсталлировали на рабочие станции и серверы. После этого по выделенным телекоммуникационным каналам устанавливали связь с региональным сервером и в этом режиме разворачивали образ системы, благодаря чему удалось избежать командировок специалистов команды в каждый субъект федерации. Кроме того, была создана возможность удаленного администрирования, удаленной настройки, наследования дизайна системы. Развитие проекта предполагает поддержку и сопровождение региональных представительств.

По материалам журнала «Инновации в технологиях и бизнесе» №2, 2007 год.

## **СЭД Федеральной налоговой службы – крупнейшая ведомственная система электронного документооборота в России**

**Заказчик:** Федеральная налоговая служба (ФНС России)

**Бизнес-партнер:** Компания «АйТи»

**Решение:** создание крупнейшей в России системы электронного документооборота

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Domino/Notes

Федеральная налоговая служба России – крупнейшее ведомство в структуре государственных органов нашей страны. Ежегодно в ФНС России поступают и обрабатываются более 200 тысяч документов от граждан, юридических лиц и государственных структур. В связи с этим одной из главнейших задач ФНС России является создание системы управления документами.

В качестве основы ведомственной системы электронного документооборота (СЭД) ФНС России был выбран программный комплекс «БОСС-Референт», собственная разработка «АйТи» на платформе IBM Lotus Domino/Notes. Совместный проект «АйТи» и Главного научно-исследовательского вычислительного центра ФНС России (ГНИВЦ) по созданию СЭД стартовал в 1999 году и выполняется в три этапа.

### **Задачи и решение**

Перед специалистами ФНС России стояло несколько задач, связанных с автоматизацией делопроизводства:

- создание единого информационного пространства для эффективного взаимодействия всех структурных подразделений ФНС России;

- перевод документооборота и других видов информационных потоков в электронную форму;
- сокращение сроков рассмотрения и подготовки документов;
- обеспечение быстрой и гарантированной доставки документов до исполнителей.

В течение 1999 года был реализован пилотный проект внедрения системы в одном из подразделений центрального аппарата (ЦА) ФНС России. После окончания полномасштабного развертывания СЭД в центральном аппарате в 2001 году в системе работали свыше 1000 сотрудников.

Тогда же по результатам опытной эксплуатации было принято решение о тиражировании СЭД в региональных структурах налоговой службы. В ходе второго этапа, с 2002 по 2004 год, проектная команда выполнила внедрение СЭД регионального уровня («СЭД-Регион») в 86 Управлениях Федеральной налоговой службы (УФНС) по субъектам РФ. Кроме того, в 2004 году была разработана версия СЭД для инспекций ФНС России и осуществлено опытное внедрение системы электронного документооборота в межрегиональных инспекциях по федеральным округам и межрегиональных инспекциях по крупнейшим налогоплательщикам.

В 2005 году стартовал завершающий этап создания единой ведомственной СЭД, в рамках которого в систему будут включены около 1500 районных, межрайонных и городских инспекций ФНС России. В течение 2005 года специалисты «АйТи» совместно с сотрудниками ГНИВЦ ФНС России внедрили систему электронного документооборота в инспекциях Москвы, Московской области и Санкт-Петербурга – всего 116 объектов. В начале 2006 года СЭД, охватывающая инспекции Санкт-Петербурга, Москвы и Московской области, запущена в промышленную эксплуатацию.

## Результат

С 2003 года в Федеральной налоговой службе успешно работает крупнейшая в нашей стране единая территориально распределенная система электронного документооборота, насчитывающая к концу 2007 года более 65 тысяч пользователей.

Функциональные возможности СЭД ФНС охватывают все ключевые процессы ведомства в области документационного обеспечения управления:

- обработку входящей/исходящей документации;
- работу с организационно-распорядительными документами, служебными записками и поручениями, в том числе согласование и подписание документов;
- ведение единых ведомственных справочников (организационная структура ведомства, информация о сотрудниках и пр.)

Архитектура СЭД ФНС построена с учетом иерархической структуры ведомства и содержит более 50 баз данных (БД).

Основной особенностью ФНС России является трехуровневая система канцелярий. Собственную канцелярию имеет не только руководитель ведомства, но и его заместители, а также руководители департаментов. В связи с этим на уровнях центрального аппарата и управлений действует многоканцелярская структура, что позволяет обеспечить работу с документами различных групп только тем пользователям, которые наделены соответствующими правами доступа. Сотрудники районных инспекций работают с базами данных «Канцелярия-ИФНС», созданными специально для каждой инспекции.

В СЭД автоматически формируются еженедельные реестры о доставленных и зарегистрированных в управлениях налоговой службы документах, которые передаются в центральный аппарат. Аналогичные реестры поступают из районных инспекций в соответствующее управление.

Также такие базы данных, как «Для служебного пользования» (для документов с высокой степенью конфиденциальности) и «Заявления граждан» (для обращений налогоплательщиков), разделены для центрального аппарата, управлений и инспекций. В СЭД ФНС реализована возможность архивирования документов (БД «Канцелярия»). Архивы региональных управлений, инспекций и центрального аппарата автономны.

Специально для сотрудников налоговой службы была разработана система дистанционного обучения, которая учитывает все особенности СЭД ФНС и является ее модулем.

«В настоящее время 70% документооборота ФНС России ведется в электронном виде. В результате внедрения СЭД сократилось время обработки документации. Стало возможным быстро осуществлять передачу информации между структурными подразделениями Федеральной налоговой службы, а следовательно – принимать решения и согласовывать документы. На мой взгляд, велика заслуга СЭД ФНС и в повышении уровня исполнительской дисциплины: движение документов абсолютно прозрачно, что облегчает контроль за исполнением назначенных в системе поручений и соблюдением установленных сроков. Включение в ведомственную СЭД инспекций – один из ключевых моментов проекта, так как именно на уровне инспекций происходит основная работа с налогоплательщиками. С расширением системы и включением в нее новых инспекций синергетический эффект от использования СЭД будет только расти», – отметил Георгий Ломинашвили, начальник отдела сопровождения и внедрения ПО электронного документооборота ГНИВЦ ФНС России.

## Перспективы

В настоящее время специалисты «АйТи» и ГНИВЦ осуществляют работы по технической поддержке решения, а также планируют дальнейшее тиражирование системы в районных, межрайонных и городских инспекциях ФНС России.

# Внутренний портал Минэкономразвития России

**Заказчик:** Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации

**Бизнес-партнер:** Компания IBS

**Решение:** модернизация внутреннего информационного корпоративного портала Минэкономразвития России

**Программное обеспечение:** IBM WebSphere Portal

Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере экономического развития, внешнеэкономической деятельности, торговли, таможенного дела, государственной статистики, тарифов субъектов естественных монополий, управления федеральным имуществом, несостоятельности (банкротства) организаций, управления государственным материальным резервом, кадастра объектов недвижимости, предпринимательства и малого бизнеса.

В течение 2005 года компанией IBS была проведена работа по модернизации внутреннего информационного корпоративного портала Минэкономразвития России. Основными целями данной работы являлись обеспечение сотрудников Минэкономразвития России актуальной информацией нормативно-правового и социально-экономического характера, а также повышение качества информационно-аналитической поддержки деятельности сотрудников Минэкономразвития России. Перед проектной командой стояла задача развития существующего решения: в течение трех лет в Минэкономразвития России уже функционировал интранет-портал, количество пользователей которого достигло около полутора тысяч человек – сотрудников министерства.

Таким образом, в рамках проекта необходимо было не просто предложить замену существующему portalу – перед исполнителем стояла задача в тесном взаимодействии с эксплуатирующим портал подразделением заказчика сформулировать направления развития внутреннего ресурса министерства и реализовать макет нового решения.

В сжатые сроки было проведено обследование, которое охватило большую часть пользователей интранет-портала. На основе этого исследования проектная группа выделила ключевые направления развития портала: совершенствование дизайна, переработка информационной структуры, формирование перечня информационных ресурсов, доступных через портал, совершенствование функциональных сервисов за счет перехода на новую программную платформу (в качестве новой программной платформы было выбрано ПО IBM WebSphere Portal).

Созданный в результате работы макет интранет-портала – основа для дальнейшего развития решения, результатом которого должен стать ввод в промышленную эксплуатацию модернизированного внутреннего портала Минэкономразвития России. На модернизированном портале будет внедрен сервис поиска; возможности платформы IBM позволят реализовать решение по персонализации информационного ресурса.

А. Пронин, заместитель директора департамента управления делами Министерства экономического развития и торговли РФ: «В соответствии с государственным контрактом, компания IBS в течение 2005 года проводила комплекс работ по модернизации внутреннего корпоративного информационного портала Минэкономразвития РФ. В сжатые сроки сотрудникам компании удалось провести анализ функционирования действующей версии портала, разработать принципиально новый дизайн, подготовить и развернуть на новой программно-аппаратной платформе макет интранет-портала, а также провести обучение сотрудников департамента управления делами.

Выполненная работа получила положительную оценку руководства департамента. В связи с этим считаю необходимым отметить ответственность сотрудников компании, принимавших участие в данной работе»

По материалам сайта [integration.ibs.ru/content/rus/208/2086-article.asp](http://integration.ibs.ru/content/rus/208/2086-article.asp).

## Lotus Domino в Росстате

**Заказчик:** Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

**Бизнес-партнер:** Компания «Интерпроком ЛАН», Компания IBS

**Решение:** создание системы электронного документооборота и электронной почты

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Domino/Notes, IBM WebSphere Portal

Российское статистическое ведомство берет свое начало с Высочайшего манифеста от 8 сентября (20 сентября по новому стилю) 1802 года, в соответствии с которым министерствам поручалось проводить сбор письменных отчетов. Именно с этого момента статистическая деятельность в России начала постепенно оформляться в отдельную государственную структуру.

Сегодня Федеральная служба государственной статистики (Росстат) собирает и формирует информацию для органов власти и управления, средств массовой информации, населения, ученых, коммерческих фирм и предпринимателей, международных организаций. Система государственной статистики имеет трехуровневую структуру: она объединяет федеральный уровень, уровень субъектов федерации и районы. Более 20 тысяч сотрудников трудится в 88 территориальных органах Росстата, которые включают 2200 районов.

В 2003 году Росстат инициировал крупномасштабный проект по созданию современной корпоративной информационно-аналитической системы, соответствующей по своим параметрам мировому уровню. Система и соответствующий инструментарий должны были помочь Росстату в оперативном режиме получать статистические данные на любом уровне, осуществлять их аналитическую обработку, формировать отчеты и т.д.

Фактически в масштабе всей страны предстояло провести автоматизацию и оптимизацию работы крупнейшего ведомства, для которого информационные технологии являются обязательным инструментом. Стоимость проекта составила 30 млн долл., финансирование осуществлял Всемирный банк по программе финансирования государственных проектов. Генеральным подрядчиком стала российская компания IBS, 100 сотрудников которой вместе с представителями заказчика вошли в проектную команду.

«Сложность проекта заключалась в том, что в процессе его выполнения приходилось решать комплексную задачу. Во-первых, нужно было предусмотреть интеграцию новых технологий с уже сложившейся инфраструктурой и унаследованными приложениями. Во-вторых, минимизировать количество промежуточных операций в процессе обработки информации, причем так, чтобы это не повлекло за собой изменений в структуре самого ведомства», – рассказал руководитель проекта со стороны IBS Александр Антонов.

В ходе проекта было разработано 17 прикладных подсистем. Естественно, для этого использовались программные продукты различных фирм. В данной статье мы расскажем о некоторых разработках, в основу которых положены современные технологии IBM.

### **Документооборот**

Одна из подсистем – для автоматизации документооборота – была создана специалистами компании «Интерпроком ЛАН». Прежде всего, нужно было выбрать платформу. «Рассматривались две базовые платформы – IBM Lotus Domino/Notes и Microsoft Exchange, – вспоминает Александр Николаев, заместитель директора департамента развития бизнеса и маркетинга «Интерпроком ЛАН». – Выбор осуществлялся тяжело и долго. В результате базовой платформой для электронной почты и документооборота стала IBM Lotus Domino.

Во-первых, заказчика заинтересовало то, что этот продукт может работать на широком спектре каналов с возможностью динамического переключения между ними. Во-вторых, платформа IBM Lotus Domino используется в других госструктурах, например, в Министерстве РФ по налогам и сборам, с которым Росстат тесно взаимодействует. Третья важная особенность – устойчивость к вирусным атакам».

Подсистема автоматизации документооборота не разрабатывалась с нуля. В ее основу был положен известный на рынке продукт компании «Интерпроком ЛАН» – «ЭСКАДО» (электронная система комплексной автоматизации документооборота). «ЭСКАДО» хорошо подходит для территориально распределенных организаций, деятельность которых связана с обработкой большого количества документов. Кроме того, средства IBM Lotus Domino/Notes позволяют осуществлять полную интеграцию с ПО других фирм, использовать различные операционные системы, существенно расширить область применения приложений, автоматически преобразовывая их в интернет-приложения. Словом, «ЭСКАДО» удовлетворяла практически всем условиям контракта по построению системы документооборота. Требовался лишь минимум доработок.

В результате в Росстате было создано единое информационное пространство, позволяющее объединить всех сотрудников, задействованных в общих производственных процессах, относящихся к делопроизводству и документообороту. Соответственно, улучшился контроль исполнения документов, сократились сроки создания распорядительных и нормативных документов, уменьшилось время на согласование. Работа сотрудников и подразделений стала более эффективной благодаря внедрению специализированных приложений и средств поддержки групповой работы. Единый стандарт работы с электронными документами обеспечивает защищенность, управляемость и доступность документов.

Общее количество входящих, исходящих и внутренних документов, которые могут быть обработаны с помощью данной системы в течение календарного года, превышает 100 тысяч.

«Внедрение электронного документооборота является важным шагом в развитии Росстата. Полный отказ от бумажных документов требует перестройки самой психологии сотрудников, но и это является разрешимой задачей, в первую очередь благодаря удобному интерфейсу и развитой функциональности системы», – рассказал заместитель начальника административного управления Росстата Лев Ловать.

### **Электронная почта**

Специалисты компании «Интерпроком ЛАН» на базе IBM Lotus Domino/Notes создали для Росстата и подсистему электронной почты. «До реализации этой подсистемы каждый территориальный орган государственной статистики (ТОГС) имел всего несколько электронных адресов для обмена информацией внутри Росстата, при этом у большинства сотрудников корпоративный электронный адрес отсутствовал», – вспоминает Николаев. Другими словами, требовалось построение единой унифицированной системы электронной почты, охватывающей все территориальные органы Росстата. Плюс к этому надо было осуществить переход от унаследованных почтовых систем к единой системе электронной почты, поддерживающей современные информационные технологии.

В настоящее время создана почтовая система общего назначения, благодаря которой пользователи Росстата могут осуществлять служебную переписку как внутри ведомства, так и с внешними пользователями. Организовано взаимодействие почтовой подсистемы с системой электронного документооборота. В частности, СЭД использует электронную почту в качестве транспортного средства для передачи информационных сообщений. Сейчас в Росстате на стадии реализации находится проект по внедрению IP-телефонии, в котором сочетаются сетевые технологии и технологии, реализованные на базе IBM Lotus Domino/Notes.

### **Транспортная подсистема и Web-портал**

Выше мы упомянули, что Росстат – организация территориально распределенная и, подобно многим отечественным ведомствам, использующая в регионах различные аппаратно-программные платформы. Для удобной работы с большим количеством приложений специалисты компании IBS создали в рамках проекта универсальную транспортную подсистему и корпоративную Web-систему, в основу которых положен программный пакет IBM WebSphere Portal.

Транспортная подсистема помогает заказчику обеспечить регламентный контроль над процессом обмена статистическими данными, минимизировать время прохождения от отправителя до получателя, осуществлять доставку данных приложениям и задачам с гарантированной надежностью в заданное время. Кроме этого, подсистема заменила собой устаревший программный комплекс по приему и регламентному контролю статистической информации из регионов России.

На Web-портале Росстата размещается информация, предназначенная как сотрудникам, так и обычным пользователям, в частности – некоторые базы данных общего характера. Пользоваться информацией можно в соответствии с правами доступа, назначенными администратором системы. Безопасность информации достигается в том числе и таким способом: пользователи имеют доступ лишь к копиям баз данных, которые поддерживаются в актуальном состоянии с помощью функции управления репликацией данных из соответствующих подсистем.

### **Будущее**

Проект, о котором мы рассказываем, развивается: уже запланировано создание электронного архива. Задача стоит нетривиальная, поскольку только бумажный архив Росстата насчитывает порядка миллиона листов. Вместе с этим в последнее время активно формируется новый архив электронных документов. Заказчик стремится в результате реализации будущего проекта иметь единый электронный архив с возможностями оперативного поиска документов, удобного доступа и т.д.

Также планируется и развитие самой системы электронного документооборота. На начальной стадии реализации находится проект внедрения системы электронно-цифровой подписи. Для его осуществления будут использованы технологии IBM, разработки компании «Интертраст» и ряда других компаний. Партнером по внедрению является «Интерпроком ЛАН».

По материалам журнала «Инновации в технологиях и бизнесе» №2, 2006 г.

## **Разработка и внедрение автоматизированных систем в Пенсионном фонде Российской Федерации**

**Заказчик:** Пенсионный фонд РФ

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Концерн Информационных технологий»

**Решение:** разработка и внедрение автоматизированных систем, представляющих собой комплекс программно-технических средств

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Notes Domino, IBM DB2

Реализация проекта включала в себя разработку и внедрение автоматизированных систем, представляющих собой комплекс программно-технических средств на платформе IBM Lotus Notes Domino и IBM DB2.

Внедрена автоматизированная информационная система управления проектами, предназначенная для автоматизации деятельности должностных лиц и участвующих в выполнении проектных работ сотрудников. Обеспечено централизованное структурированное хранение различных материалов, связанных с выполняемыми проектами, позволяющее повысить количество успешно выполненных проектов.

Организация персонала Заказчика современными электронными средствами позволила автоматизировать процесс контроля и координации инвестиционных процессов, связанных с временным размещением средств страховых взносов на финансирование накопительной части трудовой пенсии и временно свободных средств резерва бюджета пенсионного фонда, с помощью создания OLTP-системы «БЭК – Офис» и «Субъекты инвестирования».

### **Реализованные проекты:**

- разработка и внедрение автоматизированной информационной системы управления комплексным планом на основе IBM Lotus Software и IBM DB2;

- сопровождение специализированных автоматизированных информационных систем «БЭК-офис» и «Субъекты инвестирования»;
- разработка и внедрение специализированных автоматизированных информационных систем контроля инвестиционных процессов «БЭК-офис» и «Субъекты инвестирования» на основе IBM Lotus Software и IBM DB2.

По материалам сайта [www.kit.ru/www/wwwkitru.nsf/web/projects\\_Sovmrabota\\_PFRF.html](http://www.kit.ru/www/wwwkitru.nsf/web/projects_Sovmrabota_PFRF.html).

## Автоматизация делопроизводства и кадрового учета в Государственных органах управления Республики Татарстан на основе ПО IBM Lotus Notes/Domino

**Заказчики:** аппарат президента РТ, кабинет министров РТ, Минздрав РТ, МинФин РТ

**Бизнес-партнер:** «Поволжский учебный центр», компания «ИнтерТраст», [www.intertrust.ru](http://www.intertrust.ru)

**Решение:** CompaqMedia, автоматизация делопроизводства и кадрового учета в органах государственной власти с организацией межведомственного документооборота

**Программное обеспечение:** Lotus Notes/Domino

**Аппаратные средства:** IBM AS/400

Сейчас, подобно другим компаниям, правительственные органы пытаются решить свои задачи с помощью электронных средств управления. Нет никакого сомнения в том, что государственные учреждения, использующие в своей работе современные технологии, имеют гораздо больше возможностей для оказания положительного воздействия на общество.

В настоящее время объем информации нарастает стремительными темпами. Однако знания – это не только информация. Специалисты подчеркивают важность корпоративной культуры управления знаниями, которая должна пропускать информацию сверху донизу.

Государственные учреждения постепенно понимают, что системы, поддерживающие потоки информации, совместную работу и автоматизацию процессов, экономят время для решения срочных задач, повышают эффективность и производительность труда, делают информацию постоянно доступной для лиц, принимающих решения, что позволяет повысить качество этих решений. А это, в свою очередь, ведет к сокращению непроизводительных издержек. Поэтому необходимо внедрение информационной системы, учитывающей особенности делопроизводства и кадрового учета в государственных органах управления.

В качестве базового программного обеспечения были использованы программные продукты компании Lotus, в частности – сервер Domino и клиент Notes. В качестве прикладной системы были выбраны программные продукты компании CompaqMedia. Для сопровождения системы по своим функциональным характеристикам и для построения статистической отчетности заказчиком была выбрана казанская фирма «Поволжский учебный центр».

Центральный сервер на базе IBM AS/400, установленный в аппарате президента РТ, осуществляет не только оперативное предоставление необходимой информации сотрудникам канцелярии аппарата, но и выполняет функции мощного коммуникационного сервера для осуществления обмена документами между ведомствами РТ.

Характерно, что при сохранении концептуальных положений архитектуры CompaqMedia специалистам «ИнтерТраст» и специалистам «Поволжского учебного центра» удалось построить систему, учитывающую специфические условия работы государственных органов управления Татарстана, и организовать межведомственный электронный документооборот, который в скором времени планируется распространить на другие министерства и ведомства.

Повседневная работа государственных учреждений сопровождается теми же проблемами, что и работа любой коммерческой организации. Главными задачами являются снижение текущих расходов и повышение эффективности работы. Внедрение информационных систем рассматривается как способ повышения производительности, создающий возможность для более эффективного решения вопросов меньшими силами. В сфере государственного управления информационные системы быстро становятся столь же привычными, как и в бизнесе. Полезной может быть только своевременная и точная информация. Государственные учреждения должны получать необходимую информацию в нужное время и предоставлять ее тем, кто в ней нуждается и кому она необходима для эффективного выполнения служебных обязанностей.

«Подобно тому, как это бывает при использовании любых компьютерных программ, в процессе внедрения CompaqMedia мы переживали определенные трудности. Наибольшее препятствие было культурного характера. Переход к работе в едином информационном пространстве потребовал перестройки мышления сотрудников, отказа от старых привычек и формирования новых. Но запуск системы в эксплуатацию весьма положительно сказался на внутренней культуре нашей организации – в повышении исполнительской и управленческой дисциплины», – говорит В. Сабирзянов, начальник отдела информатизации, вычислительных систем и оргтехники аппарата президента Республики Татарстан.

По материалам сайта [www.intertrust.ru/site3/projects.nsf/d/2A63019519962C83C3256CBD005131E8](http://www.intertrust.ru/site3/projects.nsf/d/2A63019519962C83C3256CBD005131E8).

# Внедрение корпоративной почтовой системы в ОАО «Красноярский завод цветных металлов имени В.Н. Гулидова» (ОАО «Красцветмет»)

**Заказчик:** ОАО «Красноярский завод цветных металлов имени В.Н. Гулидова»

**Бизнес-партнер:** ЗАО «Концерн Информационных Технологий»

**Задача:** внедрение корпоративной электронной почтовой системы

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Domino Enterprise server R.6.5.x, IBM Lotus Notes R.6.5.x

**Аппаратное обеспечение:** серверы IBM xSeries 345

Открытое акционерное общество «Красноярский завод цветных металлов имени В.Н. Гулидова» включает в себя аффинажное производство, ювелирное производство, производство полупроводникового кремния и ряд дополнительных подразделений.

Завод располагает научным и производственным потенциалом, позволяющим постоянно совершенствовать технологию извлечения благородных металлов и создавать новые виды продукции для удовлетворения запросов заказчика. ОАО «Красцветмет» внесено в списки производителей драгоценных металлов GOOD DELIVERY на Лондонской, Токийской, Нью-Йоркской и Цюрихской биржах.

Эффективность работы ОАО «Красцветмет» зависит от постоянно совершенствующихся технологий обработки благородных металлов и высокого уровня развития корпоративной информационной системы. Одним из элементов информационной системы является корпоративная почтовая система, к которой в ОАО «Красцветмет» предъявляются высокие требования по безопасности и надежности.

В качестве платформы для построения корпоративной почтовой системы (далее Система) были выбраны технологии IBM Lotus Software, а компанией-исполнителем по данному проекту – «Концерн Информационных Технологий».

## Цели проекта

Перед специалистами «Концерн Информационных Технологий» были сформулированы цели, требующие достижения в рамках реализации проекта по внедрению Системы в ОАО «Красцветмет»:

- обеспечение высокого уровня взаимодействия между сотрудниками подразделений предприятия;
- предоставление возможности совместной работы и оперативного обмена информацией;
- создание Системы с учетом современных инновационных технологий.

## Требования к Системе

В рамках проекта к Системе предъявлялись следующие требования:

- удобный и простой в использовании дружественный интерфейс, возможность персонализации;
- высокая производительность Системы, необходимая для эффективной работы пользователей;
- возможность масштабирования Системы при увеличении числа пользователей или добавлении функциональных возможностей;
- безопасность и надежность хранения информации;
- разграничение прав доступа.

## Реализация проекта

На начальном этапе реализации проекта было проведено обследование информационной системы Заказчика, определены и проанализированы требования к созданию Системы и ограничения. По результатам обследования было создано техническое задание на выполнение работ по внедрению Системы.

Проектные решения, используемые в процессе создания Системы, были предварительно отработаны на макете, развернутом на территории ОАО «Красцветмет». По итогам макетирования были доработаны проектные документы, на основе которых выполнялись дальнейшие работы по развертыванию и внедрению Системы.

На завершающей стадии проекта проводились комплексные испытания и тестирование, по результатам которых Система была передана в промышленную эксплуатацию.

В рамках проекта было проведено обучение администраторов в сертифицированных учебных центрах IBM и оказана консультационная поддержка участникам проектной группы со стороны ОАО «Красцветмет».

## Преимущества от внедрения решения

В результате реализации проекта были достигнуты следующие преимущества:

- разработаны единые корпоративные стандарты обмена документами и почтовыми сообщениями в электронном виде;

- создана единая среда для взаимодействия сотрудников подразделений, обеспечивающая возможность совместной работы;
- повышена эффективность работы сотрудников и подразделений в целом.

### **Перспективы развития**

Реализация проекта послужила основой для дальнейшего развития корпоративной информационной системы. В процессе внедрения Системы была создана технологическая платформа для разработки и внедрения документоориентированных приложений.

В перспективе планируется реализация следующих проектов:

- внедрение системы регистрации и визирования договоров;
- внедрение системы регистрации и контроля исполнения документов.

По материалам сайта [www.kit.ru/www/wwwkitru.nsf/web/projects\\_Sovmrabota\\_krascvetmet.html](http://www.kit.ru/www/wwwkitru.nsf/web/projects_Sovmrabota_krascvetmet.html).

## **УВК Nemiroff: «БОСС-Референт» на Linux-платформе**

**Заказчик:** Компания Nemiroff

**Партнер:** Компания «Аплана»

**Решение:** установка системы «БОСС-Референт» на Linux-платформу

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Notes/Domino

Украинская водочная компания Nemiroff является предприятием пищевой промышленности, основная деятельность которого – производство алкогольной продукции. Nemiroff – это первый украинский алкогольный бренд, вошедший в мировой «Клуб миллионеров», представляющий крупнейшие бренды крепкого алкоголя. В 2003 году торговая марка Nemiroff признана самым динамично развивающимся алкогольным брендом в мире.

Компания заявила о своем намерении войти в обозримом будущем в первую десятку мировых производителей крепкого алкоголя. Понимая, что такая серьезная цель требует достижения максимальной эффективности производства, руководство Nemiroff инициировало реорганизацию подразделений компании и выполняемых ими функций.

Организационная структура УВК Nemiroff достаточно сложна и включает в себя систему территориально распределенных структурных подразделений – предприятий и филиалов. Взаимодействие между этими подразделениями осуществляется через документооборот. Исходные данные для принятия управленческих решений, сопутствующая информация и сами решения представляются в виде документов. Автоматизация документооборота призвана упростить процесс принятия решений, сделать его максимально прозрачным и в конечном итоге повысить скорость принятия решений и качество оперативного управления. Поэтому для повышения эффективности управления в Nemiroff большое внимание уделяется автоматизации работы с документами во всех офисах компании. В частности, было принято решение внедрить современную систему электронного документооборота.

К выбору программного пакета решили не привлекать внешних консультантов, а вести поиск самостоятельно. Мониторинг рынка был очень тщательным: поиск начали во второй половине 2001 года, а решение о внедрении приняли только в 2003 году. Выбор остановили на системе документационного обеспечения управления «БОСС-Референт» компании «АйТи»: по мнению специалистов ИТ-департамента, равных ей на рынке Украины не было.

Одним из основных критериев выбора стала возможность привести систему в максимально точное соответствие с требованиями бизнеса. С одной стороны, базовый функционал должен был соответствовать бизнес-процессам компании. С другой стороны, система должна была обладать гибким настроечным аппаратом. С целью демонстрации возможностей системы «АйТи» организовала для руководителей УВК Nemiroff визит в компании «Балтика» и «Нижфарм», где «БОСС-Референт» успешно эксплуатируется.

Проект создания автоматизированной системы был разбит на два этапа. На первом этапе была реализована единая почтовая служба на платформе IBM Lotus Notes/Domino, а второй этап заключался во внедрении системы документационного обеспечения управления «БОСС-Референт».

С внедрением системы документооборота в УВК Nemiroff автоматизированы следующие бизнес-процессы:

- Обработка входящих и исходящих документов. В системе регистрируются все входящие и исходящие документы. В настоящее время совершенствуется порядок использования копировальной техники (сканеров, ксероксов), чтобы оптимизировать систему учета и хранения документов.
- Поддержка внутреннего документооборота. Заметно сократились сроки обработки документов, принятия решений. С учетом того, что некоторые категории сотрудников много времени проводят в командировках, был организован удаленный доступ к системе как на основе мобильной технологии GPRS, так и с использованием проводной связи. Система корпоративной электронной почты доступна в удаленном режиме в полном объеме, система документооборота только начинает переводиться в этот режим. Первоначально в техническом задании такая задача не была поставлена, необходимость ее была осознана в процессе внедрения.



- Формирование и исполнение поручений. В настоящее время большая часть поручений отдается и их исполнение контролируется с помощью системы.
- Полный цикл согласования документов. В связи с тем, что регламенты работы с документами до конца не проработаны, эта задача находится в стадии решения. ИТ-специалисты компании считают, что здесь спешка неуместна и нужно адаптировать систему к задачам бизнеса, а не наоборот. «Не следует подходить к внедрению с фанатизмом, – говорит Вячеслав Чухно, руководитель департамента информационных технологий УВК Nemiroff. – Можно пока часть документов продолжать согласовывать по старинке, зато настроить систему качественно».
- Управление внешними контактами, работа с договорами. Эта задача тоже находится в стадии решения, поскольку требует серьезно проработанной юридической базы.
- Поддержка некоторых офисных бизнес-процессов. Сотрудники имеют возможность самостоятельно документировать свою деятельность: создавать собственные базы данных, структурировать наборы документов, находящихся у них в работе, вести дневник деятельности.
- Организация конференций и каналов новостей. При активном участии PR-службы планируется использовать базу данных новостей для оперативного оповещения сотрудников компании.
- Хранение и динамическое обновление данных о структуре, работниках и контрагентах организации. Выстроена и проработана модель структуры организации, упорядочены сведения о персонале.
- Поддержка инженерного обеспечения хозяйственных объектов организации.

В результате внедрения системы:

- время принятия решений на всех ступенях реализации и управления бизнес-процессами значительно сократилось;
- исключается случайная или преднамеренная потеря документа;
- система предоставляет возможность проследить историю работы каждого пользователя в системе, идентифицируются все подписи и внесенные в документы изменения. Это значительно повышает прозрачность деятельности персонала и дает дополнительные возможности контроля и рычаги управления;
- формализован контроль исполнения поручений, система не позволяет сотруднику забыть о намеченных делах;
- в полной мере обеспечивается конфиденциальность информационного обмена в компании.

### Как оценить успех

Согласно учебникам по управлению проектами, успешным считается проект, цель которого достигнута, а в процессе реализации не произошел перерасход ресурсов – финансовых, временных, трудовых. Но многие руководители ИТ-служб указывают на еще один важный фактор удачного проекта: удовлетворенность заказчика.

«Чтобы система была внедрена не для галочки, а стала действенным инструментом ведения бизнеса, надо на начальном этапе правильно определить цели и задачи проекта и потом держать постоянную связь с руководством и пользователями, – предупреждает Вячеслав Чухно. – Мы считаем правильным путь от простого к сложному – от внедрения почтовой системы к системе электронного документооборота и далее – к системе класса ERP. По мере реализации этих систем мы приобретали опыт, и в результате при реализации самого сложного проекта будем иметь возможность не отвлекаться на организационные моменты, а всецело сосредоточиться на сути».

Один из выводов, к которому пришли ИТ-специалисты компании, будет использован во всех последующих проектах: «Проект лучше разбивать на мелкие этапы с ясными и достижимыми целями, – говорит Вячеслав Чухно. – Так легче контролировать его выполнение и легче мотивировать людей. Если цель слишком труднодостижима, то у людей может наступить усталость от долгого и утомительного пути. В результате интерес к проекту пропадает».

Предварительный расчет экономической эффективности проекта проводился на основе методики, предложенной компанией «АйТи». Но в проектах такого масштаба не все критерии эффективности могут быть сведены к финансовым показателям. Вячеслав Чухно считает: «Каждая компания должна разработать собственную систему критериев эффективности внедрения автоматизированной системы, исходя из требований бизнеса и организации деятельности службы ИТ». В компании уже сделаны первые шаги по разработке системы критериев.

Так, в ходе совместных совещаний руководства, представителей функциональных подразделений и департамента ИТ определено оптимальное для компании время прохождения документов, время принятия решения и др.

Внедрение автоматизированной системы документооборота – одно из звеньев в цепи создания единого информационного пространства компании. «Сейчас доступность, достоверность и своевременное предоставление информации становятся конкурентными преимуществами бизнеса, – подчеркивает Вячеслав Чухно. – Можно пустить информационные потоки на самотек, и тогда они со временем захлестнут и утопят бизнес, а можно направить их в нужные русла, структурировать и связать так, чтобы каждый сотрудник в любой момент времени мог найти необходимую ему информацию в полном объеме. Мы взяли курс на создание единого информационного пространства компании с тем, чтобы наш бизнес имел мощный современный инструмент оперативного реагирования на изменения динамичной бизнес-среды».

По материалам сайта [offline.cio-world.ru/2005/35/37977/](http://offline.cio-world.ru/2005/35/37977/).

# Единая система электронного документооборота ОАО «Электроаппарат»

**Заказчик:** завод ОАО «Электроаппарат»

**Бизнес-партнер:** Компания «Интерпроком ЛАН»

**Решение:** построение единой системы электронного документооборота

**Программное обеспечение:** IBM Lotos Notes/Domino

Курский завод ОАО «Электроаппарат» основан 6 ноября 1945 года. С того времени предприятие является лидером по производству низковольтной аппаратуры на территории бывшего Советского Союза, стран Восточной Европы и Азии, сохраняя статус гаранта качества.

За время существования завода его продукция экспортировалась в 61 страну мира – Индию, ФРГ, Бразилию, Болгарию, Финляндию, Грецию, Румынию и др. «Электроаппарат» неоднократно признавался лучшим предприятием в городе и отрасли.

В современных условиях, подчас крайне неблагоприятных для развития отечественной промышленности, предприятие ищет пути укрепления своего положения, расширяя номенклатуру изделий, улучшая их качество.

В декабре 2000 года ОАО «Электроаппарат» стало единственным предприятием электротехнической отрасли, завоевавшим платиновые награды в конкурсной программе «Всероссийская марка (Знак качества) XXI века», проводившегося Комитетом по встрече третьего тысячелетия, Госстандартом России при поддержке администрации президента России. Система контроля качества производимой продукции соответствует стандарту ISO 9001.

## Задача

По мере развития производства и расширения деловых контактов перед руководством Курского электроаппаратного завода встала задача автоматизации ряда управленческих операций. Налаживание и развитие коммерческих отношений с широким кругом потребителей и поставщиков потребовало от предприятия четкой и слаженной работы с большим количеством договоров, ускорения процесса их подготовки и согласования, контроля выполнения. Возникла необходимость автоматизации работы с входящей и исходящей корреспонденцией, ведь то, как оперативно предприятие взаимодействует с другими юридическими лицами, характеризует его как надежного и серьезного партнера.

Реалии современного бизнеса потребовали от сотрудников завода качественно нового уровня управления, что подразумевает оперативную подготовку распоряжений, согласование планов, утверждение приказов, доведение поручений до исполнителей. Таким образом, определилась еще одна задача – автоматизировать внутренний документооборот.

Для решения этих задач руководство завода приняло решение о внедрении информационной системы, которая, в первую очередь, должна была обеспечить работу с входящими, исходящими и внутренними документами и с договорами.

## Решение

По результатам исследования рынка информационных систем предприятие остановило свой выбор на системе комплексной автоматизации электронного документооборота «ЭСКАДО» компании «Интерпроком ЛАН».

Система «ЭСКАДО» позволяет автоматизировать работу с входящей, исходящей, внутренней корреспонденцией. В частности, «ЭСКАДО» обеспечивает:

- подготовку и регистрацию документов – входящих, исходящих и всех типов внутренних (приказы, распоряжения, служебные записки и т.д.);
- параллельное и последовательное согласование документов;
- контроль за их исполнением;
- ведение архива документов.

В системе «ЭСКАДО» предусмотрено ведение односторонних и многосторонних договоров. Предоставляются следующие возможности:

- ведение договоров различных типов (контракт, договор, соглашение);
- возможность назначения сроков исполнения и ответственных по каждому этапу договора и по всему договору в целом;
- уведомление ответственных сотрудников о приближении срока окончания этапа или всего договора;
- создание договоров на основе шаблонов.

Следует особо отметить тот факт, что в поставку системы «ЭСКАДО» включены все компоненты, обеспечивающие полноценный документооборот, а также – управление кадрами, ведение контактов со сторонними организациями, планирование и проведение мероприятий. Такой широкий спектр возможностей системы позволяет покупателю определить, выбрать и использовать необходимый ему функционал, то есть он избавлен от необходимости закупок компонентов системы по отдельности.

Такой многофункциональный состав продаваемого продукта в сочетании с оптимальной ценой обеспечивает то, что система «ЭСКАДО» подходит широкому кругу пользователей.

Система «ЭСКАДО» построена на базе мощного средства коллективной работы – IBM Lotus Domino/Notes и активно использует богатые средства этого пакета, благодаря чему предприятие может снизить затраты на автоматизацию своей деятельности. Она поставляется с открытым кодом, что позволяет покупателю при желании самостоятельно наращивать функционал системы.

«Проанализировав рынок, мы пришли к выводу, что система «ЭСКАДО» удовлетворяет нашим требованиям по организации документооборота и работе с договорами, при этом у нее самое оптимальное соотношение «цена – качество» – сказал начальник управления информационных технологий ОАО «Электроаппарат» Евгений Вячеславович Ханыков.

### **Внедрение**

Изначально ОАО «Электроаппарат» приобрело лицензию на систему «ЭСКАДО» для 10 пользователей и установило ее в ряде структурных подразделений, в первую очередь связанных с закупками, производством и продажей готовой продукции. По мере освоения и внедрения системы предприятие приобретало лицензии для новых пользователей, число которых в настоящий момент превышает 80.

В ходе внедрения возник вопрос о проведении обучения сотрудников работе с системой, но благодаря дружественному интерфейсу «ЭСКАДО» и концепции единого сервиса, обеспечивающего наиболее легкую адаптацию к ней, пользователи быстро приобрели навыки работы с системой, и необходимость в обучении отпала.

### **Результаты**

В результате внедрения «ЭСКАДО» Курский электроаппаратный завод ОАО «Электроаппарат» создал единую систему электронного документооборота, охватывающую все подразделения предприятия, и автоматизировал ведение договоров с поставщиками и заказчиками. Возросла исполнительская дисциплина по работе с документами, развитые средства поиска, реализованные в ЭСКАДО, позволяют быстро найти необходимый документ.

### **Внедрение системы «ЭСКАДО» позволило:**

- ускорить обработку входящей корреспонденции, подготовку, согласование и отправку исходящей;
- полностью автоматизировать работу с внутренними документами – распоряжениями, приказами, служебными записками. Теперь вся подготовка и согласование внутренних документов выполняются по безбумажной технологии. Все организационное взаимодействие между подразделениями предприятия осуществляется посредством системы «ЭСКАДО»;
- поставить договорные работы под строгий контроль.

«Мы довольны результатами внедрения системы «ЭСКАДО»: возросла исполнительская дисциплина, в том числе и по части договорных работ, взаимодействие между структурными подразделениями переведено на качественно новый уровень», – сказал господин Ханыков.

По материалам сайта

[www.interprocom.ru/ipc-lan/web.nsf/firmweb/bc1f3d9fa2214020c3256cfc0029292b!OpenDocument#\\_Section1](http://www.interprocom.ru/ipc-lan/web.nsf/firmweb/bc1f3d9fa2214020c3256cfc0029292b!OpenDocument#_Section1)

## **Комплексная автоматизация предприятия ООО «Московская чайная фабрика»**

**Заказчик:** ООО «Московская чайная фабрика»

**Бизнес-партнер:** Компания «Интерпроком ЛАН»

**Задача:** автоматизация коммерческой деятельности

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Notes/Domino

История создания фабрики уходит своими корнями в середину XIX века. Недавно русскому чаю исполнилось 100 лет, и история его производства и распространения в России неразрывно связана с историей производства чая на МЧФ. Компания входит в состав холдинга «Альфа-групп» и занимается закупкой, переработкой и продажей индийского и китайского чая. Компания предлагает потребителям широкий ассортимент чаев, выращенных в Индии, Шри-Ланке, Индонезии.

Компания является владельцем старейшей из существующих на рынке России чайной торговой марки – «Тот самый чай». Этот бренд является безусловным лидером среди прочих торговых марок, что подтверждается большим количеством завоеванных медалей, в т.ч. французской медали за качество, и дипломов на различных выставках и конкурсах, в которых участвовала компания.

### **Задача**

Коммерческая деятельность этой компании неразрывно связана с продажей, производством, реализацией чая и сопутствующих товаров. Увеличение ассортимента и дистрибуция чая в самые отдаленные точки страны требует отлаженной структуры продаж, взвешенной ценовой политики компании.

### **Решение**

Для решения этих и ряда параллельных задач было принято решение об автоматизации коммерческой деятельности. Специалистами предприятия «Московская чайная фабрика» была выбрана система «СКАТ», разработанная в компании «Интерпроком ЛАН», на базе Lotus Domino\Notes.

После внедрения по результатам опытной эксплуатации принципиальных замечаний не возникло. Некоторые незначительные доработки в части бухгалтерского учета были произведены специалистами предприятия «Московская чайная фабрика». Кроме того, при помощи системы «СКАТ» без привязки к бухгалтерскому учету автоматизированы следующие хозяйственные операции: учет и склад сырья и готовой продукции, работа лаборатории по контролю за качеством сырья и готовой продукции, деятельность внешнеэкономического департамента.

### **Результаты**

В результате внедрения системы «СКАТ» снижены нормы запасов, увеличилась оборачиваемость материалов, приведены в соответствие планы производства и планы снабжения.

На контроль поставлены практически все аспекты взаимоотношений с заказчиками:

- выставление счетов и регистрация оплаты;
- учет заказов на продукцию;
- планирование последовательности заказов с учетом текущего состояния производства и договорных условий;
- получение справочной информации по заказчикам.

### **Развитие**

Логическим развитием системы автоматизации деятельности компании ООО «Московская чайная фабрика» стало внедрение системы управления предприятием «СУПеР». Совместное использование систем производственно-коммерческой деятельности (СКАТ) и документооборота (ЭСКАДО) в рамках единой системы «СУПеР» позволяет наиболее полно автоматизировать бизнес процессы компании.

Благодаря внедрению системы «ЭСКАДО», на предприятии усовершенствован весь внутренний документооборот, вследствие чего:

- организована совместная работа с внутренними документами;
- установлен четкий контроль исполнения документов;
- поддерживается в актуальном состоянии архив внутреннего делопроизводства.

С тех пор сфера применения системы «СУПеР», установленной в ООО «Московская чайная фабрика», постоянно расширялась, и были полностью автоматизированы отделы закупок и продаж, складской учет, ведение договоров и проектов, взаимодействие с поставщиками и покупателями.

Ввод в эксплуатацию единой системы управления предприятием «СУПеР» обеспечил:

- оперативность при получении финансовой и складской информации, связанной с управлением запасами;
- снижение издержек на ведение документооборота при высоком уровне контроля исполнения;
- проведение увязки снабжения, сбыта и производства в единую систему.

«Внедрение системы «СУПеР» позволило нам автоматизировать производственно-коммерческую деятельность компании и внутренний документооборот. Интуитивно понятный интерфейс системы и открытость ее кода позволяют внедрить и эксплуатировать ее с минимальными затратами. В принципе, система «СУПеР» с небольшими доработками может решить многие задачи автоматизации бизнеса», – сказал начальник группы автоматизации ООО «Московская чайная фабрика» господин Смирнов И.А.

По материалам сайта [www.interprocom.ru/ipc-lan/web.nsf/firmweb/bc1f3d9fa2214020c3256cfc0029292b!OpenDocument&ExpandSection=5,-1#\\_Section5](http://www.interprocom.ru/ipc-lan/web.nsf/firmweb/bc1f3d9fa2214020c3256cfc0029292b!OpenDocument&ExpandSection=5,-1#_Section5).

# В РАО «ЕЭС России» создан крупнейший корпоративный портал в России на основе технологий IBM

**Заказчик:** РАО «ЕЭС России»

**Бизнес-партнер:** Компания «Крок»

**Решение:** объединение большого количества приложений в единую информационную систему, оформленную в виде корпоративного интранет-портала

**Программное обеспечение:** IBM WebSphere Portal, IBM Tivoli Access Manager for e-Business

Созданная в 1992 году группа РАО «ЕЭС России» контролирует использование свыше 70% электрической мощности и выработку более 70% электроэнергии страны. Сегодня компания владеет магистральными линиями электропередачи и электрическими подстанциями, формирующими единую энергетическую систему РФ, а также акциями акционерных обществ – электростанций федерального уровня, региональных энергоснабжающих организаций, Центрального диспетчерского управления и других организаций, обслуживающих ЕЭС.

Сейчас РАО «ЕЭС России», как известно, находится в стадии реформирования, а почти год назад в ее состав входили 237 предприятий и организаций. За многие годы в обширном хозяйстве РАО было разработано, приобретено и находилось в эксплуатации более 30 различных приложений. Разумеется, в каждом из них имелся свой набор данных, используемых для разных нужд, в том числе для управления бизнесом энергохолдинга.

Однако все это программное обеспечение буквально до последнего времени напоминало набор лоскутов, не собранных в одно полотно, – ситуация для России весьма характерная. Все еще более усложнилось с началом реформирования РАО: информация, которая раньше использовалась только корпоративным центром компании, управляющим всеми структурами РАО «ЕЭС России», теперь, при создании нескольких управляющих компаний, стала более широко востребована. А для этого ее необходимо было соответствующим образом структурировать и обеспечить доступ всем, кому она нужна. Пока же поиск нужной информации и получение доступа к конкретной информационной системе были излишне долгими. Порой на это требовалось 2 – 3 недели. Но сами по себе приложения представляли собой надежный и привычный инструмент в работе, которым активно пользовались сотрудники разных департаментов корпоративного центра РАО «ЕЭС России». Поэтому отказываться от них было нецелесообразно. Специалисты холдинга решили объединить большинство приложений в единую информационную систему, оформленную в виде корпоративного интранет-портала.

Подготовка к проекту была начата еще в 2004 году: тогда был объявлен открытый тендер, по результатам которого генеральным подрядчиком стала компания «Крок». В апреле 2005 года специалисты «Крока» приступили к исследованию проблемы и выбору программной платформы портала. После анализа существующих на рынке решений наиболее соответствующим поставленной задаче был признан программный пакет IBM WebSphere Portal. Программный пакет IBM WebSphere Portal позволяет организовать персонализированное взаимодействие пользователей с приложениями «по требованию», что как раз и нужно было заказчику. Основной функционал продукта рассчитан на то, чтобы пользователь мог автоматически получать необходимую динамическую информацию, быстро исполнять бизнес-процессы с участием ключевых приложений, вести совместную работу с коллегами как внутри компании, так и за ее пределами. Но как бы хорош ни был избранный для проекта продукт, само объединение системы портала со всеми разнородными и территориально распределенными информационными ресурсами заказчика – задача сложная, трудоемкая и требующая значительных временных затрат. Проект же имел жесткие временные рамки: на его реализацию отводилось 8,5 месяца.

В будущий интранет-портал было решено интегрировать 28 разрозненных приложений, которые можно условно разделить на три группы:

- информационно-аналитические системы энергохолдинга, пользователями которых являются несколько тысяч сотрудников РАО «ЕЭС России» по всей стране («Телефонный справочник», ТЭП-ИНФО, КОРИНФОС и пр.);
- новостные ленты (Интерфакс);
- бизнес-приложения для корпоративного управления и контроля за ходом реформы РАО (база данных корпоративных событий, реестр финансового капитала, система анализа и предупреждения банкротства дочерних и зависимых обществ РАО «ЕЭС России», Service Desk и др.).

Сложность задачи, сжатые сроки и высокий бюджет проекта обусловили то, что в его реализации приняло участие 9 компаний. Компания «Крок» стала генеральным подрядчиком, субподрядчиками выступили:

- «ГВЦ Энергетики» – компания, специалисты которой были разработчиками большинства из 28 приложений, выбранных для предстоящей интеграции, и осуществляли их сопровождение. На эту компанию также были возложены обязанности по промышленной эксплуатации будущего решения;
- компания «Амфора» – профессиональный тестировщик программного обеспечения;
- компания PM City, осуществляющая управление проектом;
- компания IBS, специалисты которой провели работы по модификации одной из информационных систем и ее интеграции в интранет-портал;
- компания «Элвис+», перед которой стояла задача построения системы безопасности корпоративного портала РАО «ЕЭС России», выделенная в отдельный проект;

- компании, входящие в энергохолдинг и являющиеся разработчиками некоторых интегрируемых приложений;
- компания IBM – ее участие было косвенным, но весьма важным, так как оно касалось консультаций по вопросам применения в данном проекте продукта IBM WebSphere Portal.

По словам Дмитрия Усенкова, заместителя генерального директора «ГВЦ Энергетики» по производству и руководителю проекта, интеграционная платформа выбиралась с таким расчетом, чтобы она могла обслужить множество всевозможных приложений, созданных разными авторами и в разное время. «Преимущества IBM WebSphere Portal заключаются в том, что это средство полностью соответствовало сложности поставленной задачи», – отметил Дмитрий Усенков. Возможности продукта обеспечили работу с широким набором инструментов для интеграции и высокую степень надежности системы. Важно, что в результате было создано мощное масштабируемое решение, позволяющее практически неограниченно наращивать число интегрируемых приложений и количество пользователей без потери производительности.

При интеграции приложений были использованы все имеющиеся в арсенале IBM WebSphere Portal средства:

- ссылки;
- портлеты типа «информер»;
- частичная или полная замена функционала системы портлетами;
- эмуляция терминального доступа для связи с «толстыми» клиентами.

В проекте также был использован программный пакет IBM Tivoli Access Manager for e-Business, в частности – его функция Single Sign-on (единый вход во все интегрированные системы) на основе смарт-карт. С помощью этого продукта объединяются многочисленные комбинации паролей и идентификационных данных пользователей и предоставляется возможность однократной регистрации и управления доступом к актуальным приложениям.

Совместно с «ГВЦ Энергетики», который является центром информационного обмена между субъектами энергетики, специалисты «Крока» создали для портала интерфейс интегрированных систем, который реализован в виде модулей (портлет). Также был создан общий для всех систем простой механизм поиска информации.

Проект был завершен точно в срок. В промышленную эксплуатацию портал запущен 28 марта 2006 года. Управляют им специалисты «ГВЦ Энергетики», которые выполняют администрирование доступа пользователей и обновление ресурсов. Планируется, что со временем защищенным доступом к portalу будут обеспечены не только пользователи корпоративного центра ПАО «ЕЭС России», но и сотрудники дочерних акционерных обществ – порядка 10 тысяч человек. Александр Ефремов, директор по работе с предприятиями электроэнергетики компании «Крок», отметил, что технический проект системы защищенного доступа к portalу уже разработан.

Леонид Алтухов, директор по продажам программного обеспечения IBM, сказал: «Мы рады, что ПАО «ЕЭС России» выбрало IBM WebSphere Portal в качестве основы для создания своего корпоративного портала. Наши технологии обеспечивают уникальные возможности для бизнеса за счет оптимально организованного рабочего процесса и интегрированных средств управления Web-контентом, благодаря поддержке сервис-ориентированной архитектуры (SOA), высокого уровня безопасности и четкого плана развития продуктов».

По материалам журнала «Инновации в технологиях и бизнесе» №1, 2006 год.

## Audi оптимизирует управление информацией и коммуникациями с помощью решения WebSphere Portal

**Заказчик:** Компания Audi

**Решение:** Корпоративный портал

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

Немецкая автомобилестроительная компания Audi осуществила внедрение полнофункциональной платформы портала на базе программного обеспечения IBM WebSphere Portal. Новый корпоративный портал будет служить в качестве централизованного, унифицированного и многоязыкового узла доступа для всех сотрудников Audi, работающих в представительствах компании, которые расположены по всему миру. Доступ персонала к информационным ресурсам портала будет предоставляться на основе должностных профилей и персональных ролей.

Компания Audi (со штаб-квартирой в городе Ингольштадт, Германия), входящая в состав концерна Volkswagen, была вынуждена решать проблему интернационализации операционных процессов, что, в свою очередь, привело к необходимости упрощения административных операций и оптимизации задач управления трудовыми ресурсами.

Audi сегодня использует программное обеспечение IBM WebSphere Portal для создания централизованной платформы, которая позволяет обслуживать все рабочие операции и бизнес-процессы без необходимости повторного ввода данных или перехода из одной прикладной среды в другую, что дает возможность выполнять эти операции и процессы быстрее и эффективнее.

Помимо доступа к бизнес-приложениям, сотрудники компании могут теперь использовать персонализированные интерактивные среды (рабочие столы) на базе платформы портала в административных целях – например, для подачи заявлений на отпуск или для бронирования билетов на авиарейсы.

«Наша цель состояла в предоставлении новых технологий и онлайн-медиауслуг, которые обеспечат нашим сотрудникам быстрый и удобный Web-доступ к необходимым службам, средствам коммуникаций и информационным ресурсам, – поясняет Антон Крамм (Anton Kramm), руководитель отдела Web-решений ИТ-подразделения компании Audi. – С помощью IBM мы смогли достичь этой цели в кратчайшие сроки».

«Новый корпоративный портал для персонала предоставляет в распоряжение Audi гибкую информационную и коммуникационную платформу, которая обеспечивает интеграцию всех бизнес-процессов независимо от сред соответствующих прикладных программных приложений, поддерживающих эти процессы, – говорит Себастьян Краузе (Sebastian Krause), вице-президент группы Software Group регионального отделения IBM Germany. – Развертывание такого портала позволит компании повысить продуктивность работы персонала и оптимизировать процессы управления информацией и знаниями, что необходимо для успешной адаптации к постоянно меняющимся условиям со-временного рынка».

В числе преимуществ, предоставляемых корпоративным порталом Audi:

- Централизованный информационный и коммуникационный ресурс для различных производственных подразделений, международных представительств и филиалов Audi. Все сотрудники Audi, работающие по всему миру, получили удобный доступ (посредством Web-браузера и с возможностью однократного предъявления пароля для всех онлайн-услуг) к любым сервисам и информации, которые им могут понадобиться.
- Удобный пользовательский инструмент для управления и настройки индивидуальных рабочих процессов. Каждый сотрудник компании обеспечивается персонализированными информационными ресурсами и процессами, сконфигурированными в соответствии с его индивидуальной ролью и должностными обязанностями и реализуемыми через портлеты, которые распределяют соответствующую информацию и рабочие процедуры установленным пользовательским профилям.
- Сведение к минимуму административных процессов. Audi удалось сократить количество HTML-страниц своих интранет-ресурсов с 240 тысяч до 40 тысяч (без потери информационного наполнения) и уменьшить число бизнес-приложений благодаря внедрению стандартных комплексных решений, таких как системы управления контентом и документооборотом.

Audi планирует продолжить развитие своей стратегии корпоративного портала путем разработки т.н. процессных порталов (process portals) и интеграции новых порталных функций, таких как сервисы для коллективной работы и программные механизмы структурирования знаний (knowledge structuring).

## **Schering AG быстрее и эффективнее выводит на рынок лекарственные препараты благодаря улучшенному управлению клиническими испытаниями**

*«Внедрение порталных технологий IBM позволило значительно упростить глобальное распространение информации и использование Web-приложений». Доктор Вальтер Бек, руководитель глобальных программ анализа клинических данных, компания Schering AG*

**Заказчик:** ОАО Schering AG (Берлин, Германия)

**Бизнес-партнер:** entimo (Берлин)

**Решение:** портал entimICE PORTAL

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

Schering AG (Берлин, Германия), фармацевтическая компания со 150-летней историей, постоянно развивала методики клинических испытаний – тщательно контролируемой проверки медицинских препаратов на пациентах, через которую должны пройти новые лекарства и методы лечения перед тем, как они смогут быть выведены на рынок.

Как и многие другие медицинские разработки, клинические испытания за последние годы стали значительно более сложными. Они основываются на сложных статистических моделях воздействия медицинских препаратов и методов лечения на тысячи пациентов. Как это ни парадоксально, использование специализированных компьютерных моделей для обработки специфических областей клинических испытаний – таких как отбор пациентов, предписания, дозировки препаратов и формирование отчетов, – теперь становится источником серьезных проблем для исследователей, проводящих клинические испытания.

Для проведения полного клинического испытания в течение нескольких лет исследователям компании Schering приходится использовать от 5 до 20 отдельных программ. Применение этих программ требует множества дополнительных непродуктивных действий, таких как использование от 5 до 20 идентификаторов и паролей, изучение принципов работы каждой программы и последующий углубленный анализ четырех или пяти уровней в каждой программе для получения необходимых данных.

Для менеджеров Schering это становилось все более серьезной проблемой при выполнении чрезвычайно дорогостоящих (850 млн. долл. и более) программ, которые, как правило, требовались для разработки новых лекарственных препаратов. Подобная неэффективность приводила к задержкам и дополнительным расходам в ходе тестирования новых методов лечения и медикаментов, а также требовала увеличения затрат на обучение исследователей.

Компания Schering приняла решение использовать платформу IBM WebSphere Portal. Разработчики из компании entimo (Берлин), являющейся Бизнес-партнером IBM, обеспечили привязку информационных панелей к конкретным ролям, выполняемым различными исследователями при проведении различных этапов клинических испытаний. В настоящее время исследователи Schering по-другому получают доступ к своим клиническим приложениям и изучают результаты, используя разработанный компанией entimo портал entimICE PORTAL. Благодаря этим новым мощным возможностям и использованию механизма однократной регистрации для десятков приложений было обеспечено значительное повышение продуктивности пользователей. В то же время существенно сократились затраты на обучение. А исключение препятствий для ввода информации в системы клинических испытаний позволило повысить целостность и качество данных, что чрезвычайно важно в современной среде тщательно наблюдаемых исследований.

## **Бельгийская клиника выбирает совместное порталное решение IBM и Mainsoft для создания виртуального медицинского информационного центра**

*Клиника Университета в Генте сможет пользоваться услугами программистов .NET для разработки виртуального медицинского центра информационного самообслуживания, основанного на платформе WebSphere Portal и открытых стандартах*

**Заказчик:** Belgian University Hospital Ghent, UZ Gent

**Бизнес-партнер:** Mainsoft Corporation

**Решение:** виртуальный медицинский центр информационного самообслуживания

**Программное обеспечение:** IBM Lotus Software

Клиника Университета в Генте, Бельгия (Belgian University Hospital Ghent, UZ Gent), выбрала ПО IBM WebSphere Portal Version 6.0 для разработки виртуального медицинского центра информационного самообслуживания, которым будут пользоваться пять тысяч медицинских сотрудников клиники, студенты, специалисты различных служб здравоохранения, а также более чем 380 тыс. пациентов и членов их семей, которые ежегодно посещают клинику.

Используя программные средства обеспечения совместимости .NET-Java от компании Mainsoft, команда .NET-программистов из ИТ-подразделения клиники UZ Gent в среде разработки Visual Studio 2005 осуществит интеграцию своей существующей базовой инфраструктуры .NET, 15 ключевых .NET-приложений, более 5 ТБ данных, хранящихся в базе данных Oracle и LDAP-репозитория (поддерживающего упрощенный протокол доступа к сетевым каталогам – Lightweight Directory Access Protocol). Это будет реализовано на базе надежно защищенной платформы WebSphere Portal, работающей в операционной среде Linux и управляемой на основе ролей. Программное обеспечение Mainsoft for Java EE Portal Edition позволит разработчикам UZ Gent, не переписывая программный код .NET на языке Java, выполнить кросс-компиляцию кода .NET в исполняемые компоненты Java для использования в среде WebSphere Portal.

«Мы выбрали открытую архитектуру IBM, потому что это позволит нам в дальнейшем использовать платформенно-независимую модель программной ИТ-системы, а это, в свою очередь, будет способствовать лучшей адаптации информационной инфраструктуры к меняющимся потребностям наших пользователей и новым технологическим возможностям, – говорит доктор Барт Сиджнейв (Bart Sijnave), ИТ-директор университетской клиники UZ Gent. – Благодаря программному обеспечению Mainsoft мы сможем использовать наш опыт разработки .NET-приложений и существующий программный код для создания платформенно-независимой, ориентированной на пользователя порталной среды, которая наилучшим образом соответствует разнообразным нуждам наших клиентов, поддерживая функцию однократной регистрации при входе в систему (Single Sign-On), безопасный доступ к информации, а также максимально высокие уровни готовности и масштабируемости».

### **Среди ожидаемых преимуществ:**

- Расширенные коммуникационные возможности для пациентов клиники и членов их семей, которые будут использовать портал для поиска врачей, запроса своих медицинских документов, записи на прием к врачам и онлайн-оплаты счетов.
- Хорошо налаженное взаимодействие со специалистами различных служб здравоохранения, которые теперь смогут оперативно выписывать направления на обследования или госпитализацию, организовывать медицинские консилиумы и консультации, подготавливать необходимые перемещения больных и принимать участие в профессиональных образовательных программах.
- Уникальная возможность для ученых, педагогов и студентов обмениваться знаниями и опытом в области медицины и здравоохранения.
- Сокращение операционных расходов, связанных с управлением историями болезней пациентов, обменом информацией и оплатой счетов.



«Клиенты, подобные UZ Gent, которые разрабатывают корпоративные бизнес-приложения с помощью технологий .NET, прекрасно представляют себе преимущества гибкой архитектуры, основанной на открытых стандартах, – отмечает Ларри Боуден (Larry Bowden), вице-президент IBM по технологиям порталов и интерактивным Web-сервисам. – Инфраструктура WebSphere Portal, созданная с применением продуктов Mainsoft, обеспечивает клиентам максимальную гибкость, облегчая использование существующих программных ресурсов и накопленного опыта разработки приложений, а также дает им возможность разворачивать новые решения, созданные в рамках сервис-ориентированной архитектуры (SOA), и внедрять передовые интернет-технологии, такие как Web 2.0».

«Специализированный пакет программных средств .NET-Java EE от Mainsoft позволяет обеспечить поддержку платформой WebSphere таких проприетарных систем разработки ПО, как C# 2.0 и Visual Basic®, – сообщает Яков Коен (Yaacov Cohen), президент и главный исполнительный директор компании Mainsoft. – Мы инвестировали 12 млн. долл. в технологию, которая преобразует Java EE в многоязычную (с точки зрения языков программирования) платформу. Организации, подобные UZ Gent смогут отделить задачи разработки ПО от задач внедрения, используя инструментальный Visual Studio IDE для быстрой разработки приложений и для развертывания решений с высокими уровнями масштабируемости и информационной безопасности в средах WebSphere Application Server и WebSphere Portal Server».

### **Реализация проекта**

Создание и развертывание портала будет осуществляться поэтапно. Первый этап завершится развертыванием в Интернете онлайн-части Web-портала. После этого UZ Gent выполнит обновление информационных ресурсов с помощью мощной системы управления Web-контентом (Web Content Management System). В течение второго этапа, который планируется завершить к концу 2008 г., средства обработки электронных историй болезни пациентов и управления контентом будут расширены интегрированными функциями поиска, контроля доступа и однократной регистрации для существующих бизнес-приложений UZ Gent, а также сервисами для поддержки транзакций, управления знаниями и обеспечения информационной безопасности на базе eID-технологии (электронный паспорт). На заключительном этапе реализации проекта к portalу будут подключены филиалы клиники UZ Gent.

Дополнительную информацию можно получить на Web-сайте IBM по адресу [ibm.com/software/genservers/portal/](http://ibm.com/software/genservers/portal/).

# IBM developerWorks **Live!**

## Виртуальный центр инноваций

Этот онлайн-ресурс предлагает помощь в обучении, миграции и портировании решений, технические материалы, общение в реальном времени, советы и рекомендации, ответы на часто задаваемые вопросы и многое другое, поможет вам усовершенствовать ваши навыки.

## developerWorks

developerWorks – это основной Web-сайт корпорации IBM для всех специалистов-практиков в области аппаратного и программного обеспечения, занимающихся разработкой решений. Созданный и запущенный в конце 1999 года командой перспективно мыслящих сотрудников IBM, в настоящее время developerWorks представляет собой всеобъемлющий ресурс, которому доверяют технические специалисты по всему миру, и с помощью которого они разрабатывают продукты и повышают свою квалификацию. Недавно этот сайт получил две награды «Выбор читателей», вручаемых журналом Software Development magazine, в номинациях «Лучший новостной сайт для разработчиков» и «Лучший источник технической информации».

developerWorks предлагает широкий спектр инструментальных средств, программного кода и обучающих ресурсов, чтобы помочь вам максимально эффективно использовать платформу разработки ПО от IBM в мире бизнеса «по требованию». Предоставляя актуальную и точную техническую информацию, сайт developerWorks расскажет вам о множестве проверенных вариантов построения и развертывания приложений в гетерогенных системах. Здесь же можно найти данные о системах DB2, IBM eServer, Lotus, Rational, Tivoli и WebSphere, а также о технологиях на базе открытых стандартов, среди которых: Java, Linux, XML, Web-сервисы, беспроводные коммуникации, и многое другое.

developerWorks – открытый Web-сайт с техническими ресурсами IBM для разработчиков. В отличие от него сервер PartnerWorld обслуживает международную программу для бизнес-партнеров IBM и предлагает инструменты продаж и маркетинга, обучающие курсы и техническую поддержку, позволяющие бизнес-партнерам находить новые возможности для расширения бизнеса и роста прибылей.

Получить более подробную информацию можно на Web-сайтах:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>IBM developerWorks</b> | <b><a href="http://ibm.com/developerWorks/ru">ibm.com/developerWorks/ru</a></b><br><b><a href="http://ibm.com/developerWorks">ibm.com/developerWorks</a></b> |
| IBM Software              | <b><a href="http://ibm.com/ru/software">ibm.com/ru/software</a></b>  |
| Downloads                 | <b><a href="http://ibm.com/developerWorks/downloads">ibm.com/developerWorks/downloads</a></b>  |
| Tutorials                 | <b><a href="http://ibm.com/developerWorks/training">ibm.com/developerWorks/training</a></b>  |
| Webcasts                  | <b><a href="http://ibm.com/developerWorks/offers/lp/wc">ibm.com/developerWorks/offers/lp/wc</a></b>  |

## Контакты IBM в России и странах СНГ

- **Общие вопросы по работе компании IBM в России**

+7 (495) 775-88-00

- **Вопросы относительно продажи техники IBM**

+7 (495) 258-63-48

- **Бесплатные звонки по России**

8 (800) 200-69-00

- **Технические вопросы, связанные с использованием сайта IBM**

+7 (495) 775-88-00 #1715

- **Почтовый адрес**

IBM Восточная Европа/Азия  
123317, Россия, Москва, Краснопресненская наб., 18

Тел.: +7 (495) 775-88-00

Факс: +7 (495) 258-63-63

- **Схема проезда**

[ibm.com/ibm/ru/map.html](http://ibm.com/ibm/ru/map.html)

- **Административная поддержка**

[ibm.com/support/operations/ru/](http://ibm.com/support/operations/ru/)

Контракты, состояние заказов, доставка, реестр, счета и платежи

- **Дополнительные вопросы**

Тел.: +7 (495) 775-88-00

Факс: +7 (495) 258-64-67

- **Офис IBM в Украине**

04050 Киев, «Артем» Бизнес-Центр, ул.

Глыбочицкая, 4

Тел.: +380 44 501-18-88

Факс: +380 44 501-18-89

- **Офис IBM в Узбекистане**

700084, Узбекистан, Ташкент, ул. Амира

Темура 107Б, Международный Бизнес-Центр.

Тел.: +998-71-138-57-77

Факс: +998-71-138-57-80

- **Офис IBM в Казахстане**

Республика Казахстан г. Алматы, 050000

ул. Панфилова, 98, уг. Казыбек би, Бизнес-

Центр «Old Square», этаж 7

Тел.: +7 (324) 244-69-44 (-45, -47, -48)

Факс: +7 (327) 244-69-46

- **Представители IBM в Санкт-Петербурге**

Владимир Быков

+7 (812) 928-87-07

Дамир Нугманов

+7 (812) 926-23-79

- **Представители IBM в Екатеринбурге**

Дмитрий Кротов

+7 (912) 243-02-41

Елена Григорьева

+7 (912) 242-11-84

- **Представители IBM в Самаре**

Олег Орлов

+7 (927) 656-52-52

Сергей Вадовский

+7 (917) 107-56-43

- **Представитель IBM в Красноярске**

Виталий Знак

+7 (913) 837-34-35

- **Представитель IBM в Казани**

Али Аухадеев

+7 (917) 853-18-19

- **Представитель IBM в Ростове-на-Дону**

Алексей Токмин

+7 (918) 558-40-50,

+7 (863) 298-40-50

- **Представитель IBM в Нижнем Новгороде**

Сергей Овсянников

+7 (903) 04 333 33

- **Представитель IBM в Воронеже**

Иван Сагайдак

+ 7 (919) 230-56-88

- **Представитель IBM в Перми**

Андрей Пономарев

+ 7 (912) 885-33-88